

**ANALISIS PENGARUH *WORD OF MOUTH* (GETHOK TULAR)
BERDASARKAN INDIKATOR LAWAN BICARA TERHADAP
TINDAKAN SETELAH MELAKUKAN PEMBICARAAN TERSEBUT DI
BANK PASAR KLATEN**



**Tugas Akhir
Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Persyaratan guna
Mencapai Gelar Ahli Madya Pada Program D-3 Bisnis Internasional
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh :
MARGARITA RATNA WULANDARI
NIM F3207055**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2010**

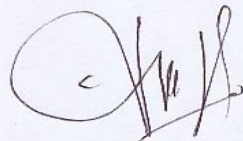
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah di Setujui Tugas Akhir dengan Judul:

**“ANALISIS PENGARUH *WORD OF MOUTH* (GETHOK TULAR)
BERDASARKAN INDIKATOR LAWAN BICARA TERHADAP
TINDAKAN SETELAH MELAKUKAN PEMBICARAAN TERSEBUT DI
BANK PASAR KLATEN”**

Surakarta, Juni 2010

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Catur Sugiarto, SE

NIP. 320700002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**“ANALISIS PENGARUH *WORD OF MOUTH* (GETHOK TULAR)
BERDASARKAN INDIKATOR LAWAN BICARA TERHADAP
TINDAKAN SETELAH MELAKUKAN PEMBICARAAN TERSEBUT DI
BANK PASAR KLATEN”**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 31 Juli 2010

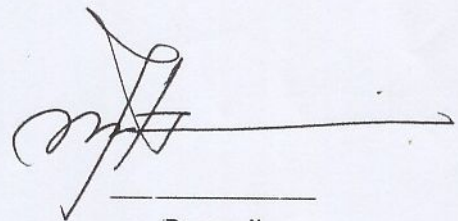
Tim Penguji Tugas Akhir

Drs. Harmadi, MM

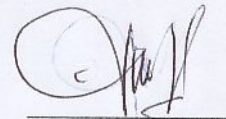
NIP. 19805131984031 001

Catur Sugiarto, SE

NIP. 320700002



Penguji



Pernbimbing

MOTTO

**Hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa kugantungkan hidup, jiwa,
raga, dan segala amalanku demi mencapai cinta dan keridhoan-**

Nya

(Penulis)

Tiada kesuksesan tanpa usaha, doa kesabaran serta restu orang tua

(Penulis)

**“ Hal yang paling Anda yakini pasti akan terjadi, dan keyakinan
pada hal tersebutlah yang akan membuatnya terjadi.”**

(Frank Lyod Wright,1869-1959)

**“Orang-orang sukses adalah orang-orang yang berhasil
mengubah dirinya sendiri dan menapaki jalan keras, bukan jalan
pintas. Sukses bukanlah suatu kebetulan, melainkan hasil dari
sikap kita (bukan sikap orang lain). Sikap adalah pilihan. Jadi
sukses pun merupakan masalah pilihan, bukan kebetulan”**

(Hisyam Fachri; Master Hipnoterapi)

**“Hanya orang-orang yang gigih dan mau mempelajari hal-hal dengan
sungguh-sungguh, yang dapat meraih karya”**

(Sang Alkemis, Paulo Coelho)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan ibu atas doa, restu, dukungan dan kasih sayang yang tiada taranya
2. Kedua kakak saya “Francisca Ratih dan Monica Destina” atas suportnya
3. Teman-teman ku Manajemen Pemasaran angkatan 2007 timakasih atas persahabatan yang memberiku semangat dan dorongan
4. Almamaterku
5. Serta semua pihak yang telah membantu memperlancar jalannya Tugas Akhir saya.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga tersusunlah laporan kuliah kerja lapangan ini dengan lancar.

Tugas Akhir ini disusun guna melengkapi dan memenuhi syarat-syarat kelulusan dari Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Tugas Akhir ini tidak akan pernah terwujud apabila proses penyusunan dari awal hingga terselesaikannya laporan ini penulis tidak melibatkan berbagai pihak yang sangat membantu dalam penulisan ini, berbagai dukungan moral maupun spiritual, lahir maupun batin, langsung maupun tidak langsungpun mengalir deras untuk mendukung penulis.

Dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. DR. Bambang Sutopo, M. Com., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Drs. Harmadi, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Sebelas Maret.
3. Catur Sugiarto, SE selaku Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir ini yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan pada penulis serta seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi.
5. IR. Untung Sriyanto selaku Direktur Utama Perusda BPR Bank Pasar Kabupaten Klaten.
6. Ibu Wuryani, SH selaku Pimpinan Cabang dan segenap karyawan dan staf Bank Pasar yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Bank Pasar Klaten.
7. Para pelanggan Bank Pasar Klaten.
8. Bapak dan Ibu, terima kasih atas doa, restu, kasih sayang dan kesabarannya semoga saya bias membalas segala jasa yang tiada tara ini.
9. Kedua kakakku tersayang "Francisca Ratih dan Monica Destina" atas suportnya.
10. Sahabat-sahabatku "Rock City" trimakasih atas persahabatan ini.
11. Dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, dengan tangan terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun.

Pada akhirnya dengan adanya Tugas Akhir ini penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Surakarta, Juni

2010

Penulis

Margarita Ratna Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	vi	i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
HALAMAN MOTTO		iii
HALAMAN PERSEMBAHAN		iv
KATA PENGANTAR		v
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xi
BAB I. PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang		1
B. Rumusan Masalah		4
C. Tujuan Penelitian		4
D. Manfaat Penelitian.....		5
E. Hipotesis		6
F. Metode Penelitian		6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA		
A. Landasan Teori		14
1. Jasa		14
2. Kualitas Jasa		18
3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)		20
4. Pengertian Promosi		22
5. Bauran Promosi		23

	B. Kerangka Pemikiran	32
BAB III.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	
	PD. BPR Bank Pasar Klaten	34
	B. Laporan Magang Kerja	80
	C. Analisis dan Pembahasan	
	1. Deskripsi Identitas Responden	81
	2. Uji Instrumen Penel ^{vii}	84
BAB IV.	Kesimpulan dan Saran	
	A. Kesimpulan	95
	B. Saran	95
	DAFTAR PUSTAKA	97
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
	viii
3.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
3.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	82
3.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	83
3.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....	83
3.5. Analisis Correlations Indikator Lawan Bicara	85
3.6. Analisis Correlations Tindakan	86
3.7. Analisis Reliability Indikator Lawan Bicara	87
3.8. Analisis Reliability Tindakan	88
3.9. Model Summary	89
3.10. Tabel ANOVA	91
3.11. Tabel Coefficients.....	93

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	ix	HALAMAN
2.1. Diagram Proses Penyampaian Pesan		32
2.2. Kerangka Pemikiran		32
3.1. Struktur Organisasi Bank Pasar Klaten		79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini, perubahan-perubahan dibidang sosial, ekonomi, teknologi, politik dan juga persaingan dapat mempengaruhi bentuk dan keadaan pasar. Karena pasar selalu berubah, maka perusahaan juga harus selalu meningkatkan pelayanannya dan perusahaan mengambil inisiatif untuk merubah cara pelayanannya agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan di luar perusahaan yang menghendaki perubahan.

Menciptakan pasar baru dengan memiliki keunggulan yang unik dari pada pasar lain adalah bentuk perubahan ekonomi yang terlihat jelas di era ini. Misalnya saja pada perusahaan jasa, karena jasa yang diberikan bersifat tidak berwujud (*tangibel*) maka calon konsumen akan sulit merasakan manfaatnya sebelum mereka mencoba jasa tersebut. Dengan keadaan ini maka perusahaan harus memiliki daya tarik untuk pelanggan mau menggunakan jasa mereka dan menciptakan pengaruh yang besar agar pelanggan tersebut mau melakukan pembelian ulang bahkan merefrensikan jasa perusahaan kepada calon pelanggan lain melalui pelayanan yang diberikan.

Bank Pasar merupakan Bank milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan kegiatan usaha di bidang perkreditan, Bank

pasar memberikan segala kemudahannya untuk membantu meringankan beban usaha pedagang kecil melalui kredit umum, sedangkan untuk para peternak melalui kredit rojokoyo dan untuk para PNS/Swasta kredit pegawai. Dengan suku bunga yang ringan, prosedur-prosedur yang diajukan mudah dan proses peminjaman cepat mereka dapat mengelola usaha dengan lancar. Selain itu Bank Pasar juga memiliki tujuan seperti halnya Bank lain, dalam kegiatannya Bank Pasar berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat umum khususnya masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah dan kesejahteraan masyarakat disekitarnya. Hanya saja keuntungan Bank ini tidak terlepas dari jumlah pengguna jasa perkreditan serta kemampuan Bank memberikan pelayanan yang baik, sebab bagian yang terumit dari pelayanan itu sendiri adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi antara konsumen satu dengan konsumen yang lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten (Yamin, 2004:22). Apabila pelayanan yang diberikan baik, diharapkan pelanggan merasa puas dengan jasa yang diberikan. Sehingga pelanggan mau menjadi pengguna jasa yang loyal bagi Bank Pasar.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan, setelah pelanggan merasa puas akan kinerja Bank Pasar maka pelanggan tersebut akan melakukan kegiatan pemasaran yaitu *Word of Mouth*

(Gethok Tular) yang merupakan bagian dari bauran promosi dengan senang hati. Karena tingkat kepuasan yang terbentuk akan menjadikan pelanggan loyal dan selanjutnya akan menciptakan pengalaman positif yang akan mempengaruhi perilaku di masa yang akan datang, termasuk mereferensikannya kepada calon pelanggan lain. Kepuasan pelanggan dapat diartikan bahwa kinerja dari suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya adalah sama dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan atau melampaui harapan pelanggan (Engel, et al dalam Tjiptono, 1996: 146). Sedangkan *Word of Mouth* (Gethok Tular) itu sendiri sebagai topik penting yang akan di bahas dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai usaha pemasaran yang mempengaruhi pelanggan untuk mau membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan dan menjual suatu produk/ jasa/ merek kepada calon pelanggan lain. Tujuan akhir dari kegiatan pemasaran ini adalah seorang pelanggan tidak hanya mampu membicarakan dan mempromosikan produk yang ia gunakan tetapi juga mampu menjual secara langsung kepada calon pelanggan lainnya. Untuk itu, hal terpenting dalam kaitannya perusahaan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan *Word of Mouth* (Gethok Tular) adalah bagaimana jasa Bank Pasar ini bisa menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakannya untuk pertama kali.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis bermaksud melakukan kajian dengan judul: “**ANALISIS PENGARUH *WORD OF MOUTH* (GETHOK TULAR) BERDASARKAN INDIKATOR LAWAN BICARA TERHADAP TINDAKAN SETELAH MELAKUKAN PEMBICARAAN TERSEBUT DI BANK PASAR KLATEN**”.

B. Rumusan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan masalah dalam penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah dalam proses pembentukan *Word of Mouth* (Gethok Tular) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara indikator lawan bicara terhadap tindakan setelah melakukan pembicaraan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian oleh penulis sebagai berikut :
Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara indikator lawan bicara terhadap tindakan setelah melakukan pembicaraan dalam proses pembentukan *Word of Mouth* (Gethok Tular).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengalaman penulis di bidang pemasaran khususnya mengenai pengaruh *Word of Mouth* (Gethok Tular) berdasarkan indikator lawan bicara terhadap tindakan setelah melakukan pembicaraan tersebut di Bank Pasar Klaten.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengevaluasi kembali kebijakan yang di ambil mengenai pelayanan yang telah diberikan dalam kaitannya dengan signifikasi pengaruh *Word of Mouth* (Gethok Tular) berdasarkan indikator lawan bicara terhadap tindakan setelah melakukan pembicaraan tersebut di Bank Pasar Klaten serta sebagai informasi dalam pengambilan keputusan pada masa sekarang maupun masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menjadi sumber pustaka tambahan yang kemudian dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara indikator lawan bicara dan tindakan setelah melakukan pembicaraan.

F. Metode Penelitian

1. Ruang Lingkup dan Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atau pertanyaan-pertanyaan penelitian (Cooper dan Emory, 1997:122). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, sedangkan metode survey itu sendiri merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli yang menggunakan pertanyaan lisan dan tulisan (Indriantoro dan Supomo, 2002:152). Survey dilakukan terhadap pengguna jasa Bank Pasar Klaten yang berlokasi di Jl. Raya Jogja Solo depan PG. Gondang Klaten, untuk kemudian diuji apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara indikator lawan bicara dan tindakan setelah melakukan pembicaraan.

2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan individu yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto,

2000:42). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengguna jasa Bank Pasar Klaten.

Sampel menurut Supranto (1990:49) adalah sebagian dari populasi yang mewakili populasi untuk diteliti. Jumlah sampel dalam populasi ini adalah 100 orang pengguna jasa Bank Pasar Klaten.

Data dikumpulkan dengan cara pengambilan sampel dari obyek atau elemen populasi. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposif Sampling* yaitu pemilihan sampel yang berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang diambil berdasarkan tujuan penelitian (Singarimbun dan Effendi, 1989:169). Dalam penelitian ini pengambilan informasi di dapat dari sumber atau responden yang dirasa dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

b. Data Sekunder

Adalah data yang di peroleh dari pihak lain, misalnya dari kepustakaan, catatan dan dokumen dari Bank Pasar Klaten. Data tersebut mengenai gambaran umum perusahaan, kegiatan perusahaan, deskripsi pekerjaan dan sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara untuk memperoleh data-data tentang gambaran umum Bank Pasar dan memperoleh gambaran langsung mengenai efektivitas pengaruh dari *Word of Mouth*, sehingga memudahkan penulis dalam memahami permasalahan yang ada di Bank Pasar.

b. Observasi

Proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indriantoro dan Supomo, 2002:157).

c. Kuesioner

Suatu alat (*device*) dalam setiap kegiatan pengumpulan data baik kualitatif maupun kuantitatif dari elemen atau responden (Supranto, 1991:60). Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer dari pengguna jasa Bank Pasar Klaten.

5. Variabel Penelitian

a. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang bersifat memberikan arti kepada suatu variabel dengan menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk

mengukur variabel tersebut. Memberikan arti disini adalah memberikan batasan, ciri atau indikator suatu variabel.

Sedangkan variabel-variabel dalam definisi operasional penelitian ini adalah

1) Indikator Lawan Bicara (Variabel Independen)

Variabel Independen/ variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini, variabel Independent merupakan variabel yang mempengaruhi pelanggan menggunakan jasa Bank Pasar yaitu indikator lawan bicara.

Dari indikator lawan bicara ini peneliti dapat mengetahui seberapa besarkah pengaruh dari *Word of Mouth* (Gethok Tular) berdasarkan keahlian dalam menyampaikan pesan, daya tarik saat menyampaikannya, objektivitas serta tingkat kejujuran pelanggan dalam menyampaikan kualitas jasa yang diberikan oleh Bank Pasar.

2) Tindakan setelah melakukan pembicaraan (Variabel Dependen)

Variabel dependen/ variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau mmenjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen

adalah tindakan setelah melakukan pembicaraan atau niat menggunakan jasa Bank Pasar.

Jadi, niat calon pelanggan baru menggunakan jasa Bank Pasar adalah karena pengaruh penyampaian pesan atau informasi yang baik (variabel independen) dari pelanggan yang telah menggunakan jasa Bank Pasar.

b. Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini skala penelitian yang digunakan adalah metode skala lima tingkat (skala Likert) yang paling populer untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala ini berinteraksi 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

- a. () Jawaban sangat setuju (SS)
- b. () Jawaban setuju (S)
- c. () Jawaban netral (N)
- d. () Jawaban tidak setuju (TS)
- e. () Jawaban sangat tidak setuju (TSS)

Pemberian skor masing-masing jawaban dari kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5 (lima)
- b. Jawaban setuju diberi bobot 4 (empat)
- c. Jawaban netral diberi bobot 3 (tiga)
- d. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2 (dua)
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1 (satu)

Dalam penelitian ini, kuesiner dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang digunakan peneliti untuk mengetahui identitas dari responden mulai dari nama responden, alamat responden, jenis kelamin responden, usia, pekerjaan, dan penghasilan responden saat ini.

Bagian kedua dari kuesioner ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan komponen pembentuk *Word of Mouth* (Gethok Tular) di Bank Pasar Klaten. Pertanyaan yang diajukan mengenai tindakan setelah melakukan pembicaraan atau setelah proses *Word of Mouth* (Gethok Tular) terjadi yang dipengaruhi oleh indikator lawan bicara atau pembawa informasi mengenai kualitas jasa yang dirasakan di Bank Pasar Klaten.

6. Metode Analisis Data

Data diperoleh berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang telah diajukan. Kemudian dari jawaban yang diperoleh tersebut digunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi fakta yang akurat.

a. Analisa Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis profil dari responden yang telah mengisi kuesioner yang peneliti sebar sebagai bahan kajian penelitian. Sedangkan analisis deskriptif itu sendiri adalah

analisis data dengan cara mengubah data mentah menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dipahami.

b. Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji validitas

Uji validitas merupakan alat ukur (kuesioner) yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecepatan suatu instrument dalam mengukur. Dengan demikian data-data yang valid adalah apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan (*product moment*) lebih besar dari pada nilai r_{table} ($r_{hasil} > r_{tabel}$).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variable X dan Y

n = jumlah sampel

X = nilai total atribut

Y = nilai dari variable

2) Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih

terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama.

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \left(\frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right) \right]$$

Keterangan:

r_n = Reliabilitas instrument

σ^2 = variabel total

$\sum \sigma^2$ = Jumlah variabel butir

K = banyaknya butir pertanyaan atau jumlah soal.

3) Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan secara linier antara variabel independen (x) dengan variabel dependen (y).

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Jasa

a. Pengertian Jasa

Jasa (*Sevices*) merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 1996:6). Definisi jasa menurut Kotler (1997:126) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

b. Klasifikasi Jasa

Klasifikasi jasa menurut (Lovelock dalam Tjiptono, 1996: 8-12) dapat dilakukan berdasarkan tujuan kriteria pokok yaitu :

1) Segmen Pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misal: taksi, asuransi jiwa, dan pendidikan) dan jasa kepada konsumen organisasional (misal: jasa akuntansi, dan perpajakan, jasa konsultasi manajemen dan jasa konsultasi hukum).

2) Tingkat Keberwujudan (*tangibility*)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

a) *Renter Goods Services*

Konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu dan selama jangka waktu tertentu.

b) *Owned Goods Services*

Pada *owned goods services*, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dipelihara atau dirawat oleh perusahaan jasa.

c) *Non-goods Services*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) yang ditawarkan kepada para pelanggan.

3) Keterampilan Penyedia Jasa

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa, jasa terdiri atas *professional service* (misal konsultan manajemen, arsitek, dokter dan konsultan system informasi) dan *non professional service* (misal supir taksi dan penjaga malam).

4) Tujuan Organisasi Jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (misal penerbangan, bank, jasa parcel) dan *non profit service* (misal sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan).

5) Regulasi

Jasa dapat dibagi menjadi *regulated service* (misal angkutan umum, perbankan) dan *non regulated service* (misal makelar, katering).

6) Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja) jasa dapat dikelompokkan menjadi 2 macam, yaitu *equipment-based service* (seperti cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon jarak jauh, ATM) dan *people-based service* (seperti pelatih sepak bola, satpam).

7) Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, jasa dapat dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter) dan *low-contact service* (misal bioskop).

c. Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (1996: 15-18) ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi:

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat *Intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* menurut (Berry dalam Tjiptono,1996:15) memiliki dua pengertian yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.

2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dengan sumbernya apakah sumber itu merupakan orang atau mesin. Biasanya jasa dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3) *Variability* (beragam)

Jasa bersifat sangat variable karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4) *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan sesuatu yang tidak tahan lama dan tidak dapat dipisahkan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

2. Kualitas Jasa

a. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut (Goetsh dan Travis dalam Tjiptono, 1996:51) yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

b. Definisi Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Wyckot seperti yang dikutip Lovelock (dalam Tjiptono, 1996:59) “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Sedangkan menurut Parasuraman (dalam Lumpiyoadi, 2001:148) Kualitas Jasa adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

c. Dimensi Kualitas Jasa

(Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono, 1996:70) menemukan lima dimensi pokok kualitas jasa sebagai berikut :

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2) *Reliability* (Keadaan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

5) *Emphaty* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

3. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Marketing Mix merupakan alat marketer yang terdiri dari berbagai elemen suatu program pemasaran yang perlu diperhatikan agar strategi pemasaran yang diterapkan dapat berjalan sukses. Marketing untuk jasa adalah *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process* dan *customer service*.

Marketing Mix jasa ini berbeda dengan *Marketing Mix* produk dengan menambahkan *people*, *process* dan *customer service*. Ketiga hal tersebut terkait dengan sifat jasa dimana produksi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat diipisahkan dan mengikutsertakan konsumen dan pemberi jasa secara langsung, dengan kata lain terjadi di interaksi langsung antara keduanya. Sebagai suatu bauran, elemen-elemen tersebut saling mempengaruhi satu sama lain sehingga bila salah satu tidak tepat pengorganisasiannya akan mempengaruhi strategi pemasaran secara keseluruhan.

Menurut Kotler (1993) elemen *Marketing Mix* jasa adalah:

a) *Product*

Produk adalah keseluruhan konsep obyek atau proses yang memberikan sejumlah nilai manfaat kepada konsumen. Yang perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk itu saja tetapi membeli benefit dan value dari produk tersebut.

b) Pricing

Strategi harga sangat berpengaruh pada perusahaan dalam pemberian value kepada konsumen dan mempengaruhi image produk, serta keputusan konsumen untuk membeli.

c) Place

Place dalam service merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam dal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

d) Promotion

Yang perlu diperhatikan dalam promosi adalah pemilihan bauran promosi. Bauran promosi terdiri dari:

- *Advertising*
- *Personal Selling*
- *Sales Promotion*
- *Public Relation*
- Publikasi
- *Word of Mouth*

e) People

Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka *people* yang berfungsi sebagai *service provider* sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam *people* ini berarti sehubungan dengan seleksi, *tranning*, motivasi, dan manajemen Sumber Daya Manusia.

f) Process

Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

g) Customer Service

Customer Service pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencari kepuasan *Customer Service* meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pra-transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Kegiatan sebelum transaksi akan turut mempengaruhi kegiatan transaksi dan setelah transaksi, oleh karena itu kegiatan pendahuluannya harus sebaik mungkin sehingga konsumen memberikan tanggapan yang positif dan menunjukkan loyalitas yang tinggi.

4. Pengertian Promosi

Promosi adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran (Swasta dan Irawan: 1990).

Promosi merupakan salah satu variabel di dalam *Marketing Mix* yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam pemasaran produk atau sasaran. Sedangkan definisi *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran) itu sendiri adalah Serangkaian variabel pemasaran terkendali yang dipakai oleh perusahaan untuk menghasilkan tanggapan yang dikehendaki perusahaan dari pasar sasaran (Kotler, 1994:41).

5. Bauran Promosi

Perangkat promosi yang kita kenal mencakup aktivitas periklanan, *Public Relation*, *Direct Marketing*, *Publisitas*, dan *Word of Mouth* (promosi dari mulut ke mulut).

a) Advertising (Periklanan)

Peranan periklanan dalam pemasaran jasa adalah untuk membangun kesadaran (*awarenes*) terhadap keberadaan jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

Empat (4) tujuan periklanan adalah:

1) Iklan yang Bersifat Memberikan Informasi

Iklan yang secara panjang lebar menerangkan produk jasa dalam tahap rintisan (perkenalan) guna menciptakan permintaan atas produk tersebut.

2) Iklan Membujuk

Iklan menjadi penting dalam situasi persaingan, dimana sasaran perusahaan adalah menciptakan permintaan yang selektif akan merek tertentu.

3) Iklan Peningkat

Iklan ini akan sangat penting dalam tahap kedewasaan (maturity) suatu produk untuk menjaga agar konsumen selalu ingat akan produk tersebut.

4) Iklan Pemantapan

Adalah berusaha meyakinkan para pembeli bahwa mereka telah mengambil pilihan yang tepat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pemilihan media yang akan digunakan untuk periklanan (Swasta: 1996) yaitu :

1) Tujuan Periklanan

Perusahaan mengutamakan kecepatan sampainya berita kepada masyarakat untuk pasar (dalam waktu yang relative pendek)

2) Sirkulasi Media

Sirkulasi media yang akan dipakai harus sesuai atau seluas pola distribusi produknya, baik distribusi secara geografis maupun distribusi pada segmen pasar yang dituju.

3) Keperluan Berita

Berita yang akan disampaikan dirangkai dengan gambar, tidak hanya tulisan saja.

4) Waktu dan Lokasi Dimana Keputusan Membeli Dibuat

Faktor waktu dan tempat dimana keputusan membeli dibuat juga memberikan pengaruh dalam pemilihan media yang akan digunakan.

5) Biaya Advertensi

Pertimbangan biaya ini dihubungkan dengan jumlah dana yang tersedia dan sirkulasi media yang akan digunakan. Makin luas sirkulasi media tersebut, semakin tinggi pula biaya pemasangan iklannya.

6) Kerjasama dan Bantuan Promosi yang Ditawarkan oleh Media

Manajemen lebih condong untuk memilih media yang bersedia mengadakan kerjasama yang baik dan bersedia memberikan bantuan promosi yang lebih besar.

7) Karakteristik Media

Untuk mengambil keputusan tentang media yang akan dipilih, perlu dipertimbangkan karakteristiknya.

8) Kebaikan dan keburukan media

(a) Surat Kabar

Kebaikan = Fleksibel, Tepat waktu, Menjangkau pasar lokal, Kemungkinan diterima sangat dipercaya.

Keburukan = Sebentar, Mudah dilupakan,
Reproduksi jelek, Pembaca terbatas.

(b) Majalah

Kebaikan = Geografis dan demografis sangat selektif, Terpercaya dan *prestise*, Reproduksi baik, Tahan lama, Pembaca cukup banyak.

Keburukan = Iklan terbang jika sirkulasi terbang,
Tidak bias memilih letak ruang, Biaya relative tinggi.

(c) Televisi

Kebaikan = Pandangan lengkap dengan suara dan gerakan, Menarik indera, Menarik minat, Jangkauan luas.

Keburukan = Biaya mahal, Banyak gangguan, Penjualan terlalu cepat, Penonjolan kurang selektif.

(d) Radio

Kebaikan = Digunakan banyak orang, Geografis dan demografis sangat selektif, Biaya murah.

Keburukan = Hanya *audio*, Kurang diperhatikan, Kurang standar, Terlalu cepat.

b) *Personal Selling* (Penjualan Sendiri)

Tujuan seluruh usaha pemasaran pada umumnya adalah meningkatkan penjualan yang dapat menghasilkan

laba dengan menawarkan kebutuhan yang memuaskan kepada pasar dalam jangka panjang.

Personal selling (Nickels dalam Swastha, 1996) adalah interaksi antar individu, saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.

Fungsi-fungsi tenaga penjualan adalah :

- 1) Mengadakan analisis pasar
- 2) Menentukan calon konsumen
- 3) Mengadakan komunikasi
- 4) Memberikan pelayanan
- 5) Memajukan langganan
- 6) Mempertahankan langganan
- 7) Mendefinisikan masalah
- 8) Mengatasi masalah
- 9) Mengatur waktu
- 10) Mengalokasikan sumber-sumber
- 11) Meningkatkan kemampuan diri

c) Promosi Penjualan

Dalam sebuah usaha, promosi penjualan sangat dibutuhkan karena dengan promosi penjualan produk yang kita promosikan akan mudah dikenal masyarakat dan

mengajak masyarakat itu sendiri untuk tertarik dan melakukan pembelian berulang bahkan akan melakukan promosi kembali kepada orang lain. Pada dasarnya promosi penjualan menghubungkan periklanan, personal selling dan alat-alat promosi yang lain. Sedangkan Promosi penjualan itu sendiri menurut (Nickels dalam Swastha: 1996) adalah kegiatan-kegiatan pemasaran selain *personal selling*, periklanan dan publisitas, yang mendorong efektifitas pembelian konsumen dan pedagang dengan menggunakan alat-alat seperti peragaan, pameran, demonstrasi dan sebagainya.

Bank Pasar dalam kegiatannya menarik pelanggan baru melakukan kegiatan promosi penjualan dengan menyediakan brosur yang berisi informasi mengenai tabungan dan deposito serta pinjaman kredit Bank Pasar, kalender dan mug-mug menarik disediakan bagi pengguna kredit dan deposito, tidak kalah menarik lagi di setiap bulan Oktober Bank Pasar mengadakan undian berhadiah bagi pelanggan yang menggunakan jasa tabungan SEMAR, hadiah-hadiah yang disediakan sangat menarik pelanggan untuk menggunakan tabungan ini seperti mobil, motor, hand phone, TV, dan masih banyak souvenir yang disediakan di sini.

d) *Public Relation* (Hubungan Masyarakat)

Swasta (1996) mendefinisikan hubungan masyarakat sebagai fungsi manajemen yang memberikan penilaian tentang sikap masyarakat, identitas kebijaksanaan dan prosedur dari individu atau organisasi dengan keinginan masyarakat dan melakukan program tindakan untuk mendapatkan pengertian serta pengakuan masyarakat.

Menurut (Kotler, 1993) hubungan masyarakat sangat peduli terhadap beberapa tugas pemasaran, yaitu :

- 1) Membangun *Image* (citra)
- 2) Mendukung aktivitas komunikasi lainnya
- 3) Mengatasi permasalahan dan isu yang ada
- 4) Memperkuat *positioning* perusahaan
- 5) Mempengaruhi *public* yang spesifik
- 6) Mengadakan *launching* untuk produk atau jasa baru.

e) *Publisitas* (Publikasi)

Publisitas adalah sejumlah informasi tentang seseorang, barang, atau organisasi yang disebarluaskan ke masyarakat melalui media tanpa dipungut biaya, atau tanpa pengawasan dari sponsor (Swasta: 1996).

Kelebihan dari *publisitas* adalah :

- a) Dapat menjangkau orang-orang yang tidak mau membaca sebuah iklan

- b) Dapat ditempatkan pada halaman depan dari sebuah surat kabar atau pada posisi lain yang mencolok
- c) Lebih dapat dipercaya
- d) Jauh lebih murah karena dilakukan secara bebas, tanpa dipungut biaya.

Kelemahan dari publisitas adalah :

- e) Tidak dapat menggantikan peranan dari alat promosi yang lain
- f) *Word of Mouth* (Gethok Tular)

Word of Mouth (Gethok Tular) adalah usaha pemasaran yang memicu pelanggan untuk membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan, dan menjual suatu produk atau jasa mereka kepada pelanggan lain (Freddy Rangkuti: 2001). Sedangkan *Word of Mouth Marketing* adalah usaha dari sebuah organisasi untuk mempengaruhi bagaimana para konsumen mencitakan atau mendistribusikan informasi yang bersifat pemasaran kepada konsumen-konsumen yang lain (Freddy Rangkuti: 2001).

Karna jasa memiliki sifat *Intangibility* (tidak berwujud) apabila masyarakat tidak merasakan jasa itu sendiri maka mereka akan sulit mengevaluasi jasa tersebut dan tidak akan mudah percaya dengan berbagai iklan dan promosi yang ada. *Word of Mouth* biasanya cepat diterima oleh pelanggan

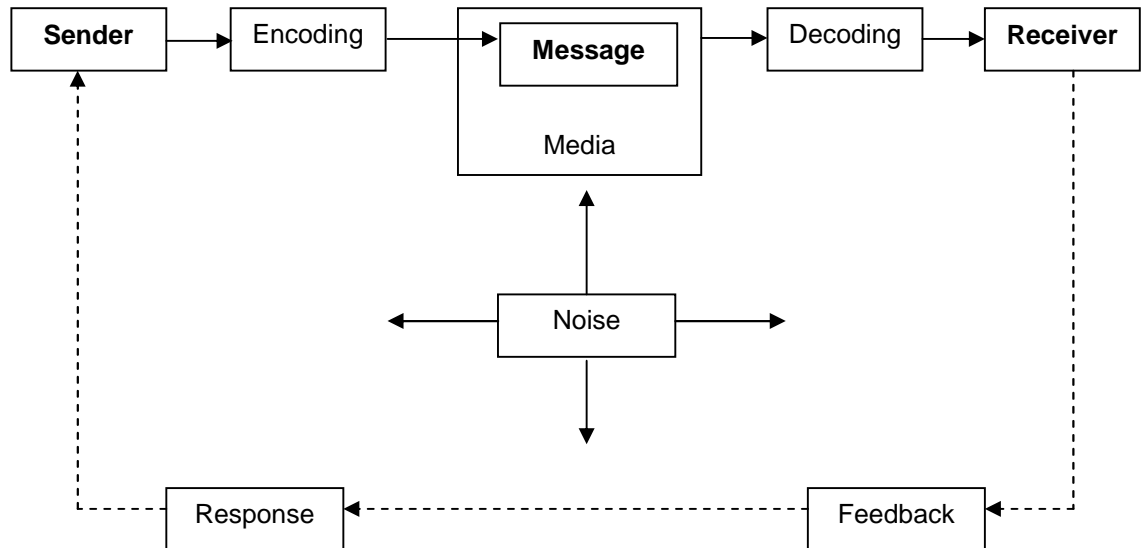
karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan sebagainya.

Dalam hal ini peranan orang sangatlah besar dalam mempromosikan jasa, dengan tingkat kepuasan akan jasa yang telah digunakan konsumen tersebut akan berbicara kepada pelanggan lain yang berpotensi tentang pengalamannya dalam menerima jasa tersebut, sehingga peranan *Word of Mouth* itu sendiri sangatlah besar dan dampaknya terhadap pemasaran jasa dibandingkan dengan aktivitas promosi lainnya.

Proses mengalirnya suatu pesan menurut (Kotler dan Keller: 2006) yaitu proses penyampaian pesan yang dimulai dari pengirim pesan (*sender*) yang mengirimkan suatu pesan (*encoding*), melalui suatu media (*message*), selanjutnya pesan tersebut dicerna (*decoding*) sampai akhirnya dimengerti oleh penerima pesan (*receiver*).

Diagram Proses Penyampaian Pesan dalam *Word of*

Mouth:



Gambar 2.1
Diagram Proses Penyampaian Pesan

B. Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan komponen pembentuk *Word of Mouth* (Gethok Tular) berdasarkan indikator lawan bicara terhadap tindakan setelah melakukan pembicaraan tersebut di Bank Pasar Klaten.



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Dari model di atas dapat dijelaskan bahwa tindakan setelah melakukan pembicaraan sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dipengaruhi oleh komponen pembentuk *Word of Mouth* (Gethok Tular) yaitu indikator lawan bicara sebagai variabel bebas (*independent variable*).

Penelitian ini akan melihat sejauh mana variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen untuk menciptakan *Word of Mouth* (Gethok Tular) di Bank Pasar Klaten.

BAB III

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PD. BPR Bank Pasar Klaten

Sejarah Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten tidak dapat dipisahkan dari sejarah hari jadi pemerintah Daerah Kabupaten Klaten.

Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 22 th. 1948 juncto Undang-Undang No. 13 th. 1950 dan Peraturan Pemerintah No. 32 th. 1950.

Pemilihan anggota DPRDS Kabupaten Klaten dilakukan tanggal 28 September 1950, sedang pelantikan anggota DPRDS tersebut dilakukan pada tanggal 28 Oktober 1950. Dengan pelantikan anggota-anggota DPRDS tersebut resmilah berdirinya Pemerintah Daerah Otonom dengan aparat Pemerintah bidang, Legistaif – DPRDS menggantikan Badan perwakilan Rakyat.

Eksekutif DPRDS menggantikan Badan Eksekutif. Setelah Pemerintahan Daerah Kabupaten Klaten berdiri, maka pada tanggal 1 Agustus 1951 dibuatlah Peraturan Daerah Kabupaten Klaten tentang pendirian Bank Pasar yaitu PERDA No. 12/Per/DPRD/51 tanggal 1 Agustus 1951. Sebagai pelaksana dari pada Peraturan Daerah tersebut oleh Dewan Pemerintah Daerah Sementara Kabupaten Klaten dibuatlah Anggaran Dasar dan

Anggaran Rumah Tangga Bank Pasar yang ditetapkan dengan Surat Keputusan tanggal 22-11-1951 No. 5/SK/'51.

Asas dan tujuan Bank Pasar pada waktu itu sebagai berikut :

- a. Bank Pasar diselenggarakan untuk membuka jalan agar pedagang-pedagang dalam masyarakat kalangan pedagang merasa sebagai anggota keluarga sendiri, yang bersama usaha menyusun perekonomian akan mempertinggi martabatnya yang berdasarkan azas gotong royong.
- b. Membimbing kepada para penjual di pasar (pedagang kecil) agar dapat menghimpun modal dengan cara menabung.
- c. Memberikan pinjaman modal untuk menolong para penjual di pasar (pedagang kecil) agar mereka dapat memperbesar mata pencaharian dan jangan sampai jatuh di tangan renternir.

Bank Pasar merupakan salah satu usaha Daerah dan merupakan salah satu seksi dari pada Bagian Penghasilan Daerah. Pendapatan bunga Bank Pasar langsung menjadi Pendapatan Daerah. Karena terjadi Sanering pada th. 1965 pelaksanaan dari pada Keputusan Presiden No.13/1965 tentang perubahan nilai uang dari Rp 1.000,- menjadi Rp 1,- maka Bank Pasar terpaksa menghentikan aktivitasnya.

Pada tanggal 1 Mei 1964 oleh Pemerintah Daerah didirikan Bank Kesejahteraan Buruh dengan usaha memberi kredit kepada para karyawan dilingkungan Pemerintah Daerah.

Bank Kesejahteraan Buruh masih merupakan experiment dengan modal pertama Rp 10.000,- yang didapat dari Kas Daerah. Sama halnya dengan Bank Pasar, Bank Kesejahteraan Buruh inipun terpaksa menghentikan aktifitasnya akibat sanering pada tahun 1965 tersebut diatas. Pada th. 1930 atas dasar Ryksblad th. 1930 No.4 lahirlah Bank Desa dan pengurusnya langsung, ditangani oleh Pemerintah Kasunanan Surakarta yang kemudian disempurnakan dengan Ryksblad th. 1939 No.8.

Dengan berlakunya UU No. 16 th. 1947 tentang pembekuan kekuasaan Pemerintah Swapraja/ Kasunanan Surakarta maka Bank Desa termasuk salah satu lembaga perkreditan yang terhenti pengurusnya.

Aktifitas usaha tetap berjalan sebagaimana mestinya, adapun pengurusnya selanjutnya diserahkan kepada jawbatan koperasi. Resiko yang timbul akibat meluasnya usaha memaksa jawbatan koperasi harus lebih aktif dalam pengurusan Bank Desa. Namun demikian karena adanya senering seperti halnya Bank Pasar dan Bank Kesejahteraan Buruh, Bank Desa terpaksa menghentikan aktifitasnya.

Kemudian oleh Residen Surakarta atas persetujuan Gubernur Kepala Daerah Jawa Tengah, pada th. 1967 pengelolaan Bank Desa diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten, termasuk didalamnya hak usaha dan inventaris yang ada. Dengan diserahkannya Bank Desa tersebut, maka pemerintah Daerah

Kabupaten Klaten pada waktu itu (th. 1967) mempunyai tiga macam Bank yang kesemuanya dalam keadaan non aktif yaitu Bank Pasar, Bank Kesejahteraan Buruh dan Bank Desa. Karena Pemerintah Daerah mempunyai 3 usaha perkreditan tersebut mendorong Bupati Kepala Daerah untuk mengusulkan kepada DPRD agar usaha Bank tersebut ditingkatkan dalam bentuk Perusahaan Daerah. Usul tersebut diterima oleh DPRD, maka ditetapkanlah Surat Keputusan DPRD Kabupaten Klaten tanggal 8 Juni 1967 No. 7/SK/DPRD/1967 tentang penunjukan Bank Pasar, Bank Kesejahteraan Buruh dan Badan Kredit Desa menjadi Perusahaan Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten dengan nama "Bank Daerah".

Cabang-cabang Bank Daerah tersebut di atas ditetapkan dengan nama Bank Pasar, Bank Kesejahteraan Karyawan dan Bank Desa. Perusahaan Bank Daerah tersebut berstatus Badan Hukum. Dalam SK DPRD tersebut Bupati Kepala Daerah diberi kuasa untuk melaksanakan Perusahaan Daerah tersebut, termasuk menetapkan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Ditetapkan pula penambahan modal sebesar Rp 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) untuk Perusahaan Bank Daerah. Dengan adanya SK DPRD tersebut di atas maka Bupati Kepala Daerah Klaten dengan SK tanggal 26 Oktober 1967 No. Adm IV/146/SK/Kdh/'67 menetapkan pedoman pelaksanaan Perusahaan Bank Daerah. Pedoman Pelaksanaan ini kemudian diperbaharui dengan SK tanggal 24

Februari 1972 No. Sekr/Adm IV/85/SK/Kdh/'72. Dengan diundangkannya Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang pokok Perbankan, maka Menteri Keuangan dengan RAT-nya No. B 331/MK/IV/8/1970 tanggal 6 Agustus 1970 Pers-srelease Bank Indonesia tanggal 21-8-1970 telah memberikan pedoman dan petunjuk tentang pendirian Bank Desa dan Bank Pasar sebagai berikut :

- a. Untuk sementara tidak diperkenankan lagi mendirikan Bank-Bank Desa dan Bank Pasar baru sampai ada pengaturan tentang pendirian Bank-Bank Desa dan Bank-Bank Pasar dengan Undang-Undang.

Ketentuan ini berlaku sejak tanggal : 1 September 1970.

- b. Terhadap Bank-Bank Desa dan Bank-Bank Pasar yang didirikan sebelum tanggal 31 Agustus 1970 dan telah melakukan usahanya akan diperiksa oleh Bank Indonesia mengenai Perkembangan dan usahanya dan diberikan penilaian apakah Bank tersebut dapat dilanjutkan atau tidak. Apabila penilaian terhadap Bank tersebut adalah baik, maka oleh Bank Indonesia akan dipertimbangkan kepada Materi Keuangan untuk dapat melanjutkan terus usahanya.
- c. Apabila penilaian terhadap Bank tersebut adalah negative maka Bank tersebut wajib ditutup menurut petunjuk yang diberikan oleh Bank Indonesia.

Terhadap Bank-Bank yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas diambil tindakan oleh yang berwajib berdasarkan pasal 38 Undang-Undang No. 14 Tahun 1967. Instruksi bersama Kepala Kepolisian RI Jaksa Agung dan Gubernur Bank Indonesia No. Pol. 39/Inst/Kepolisian tahun 1970 No. Instr.022/A/7/1970 dan No. Inst. 1/GBI/70 tgl. 1 Juli 1970.

Atas dasar press release Bank Indonesia tanggal 31 Agustus 1970 Cq Surat Menteri Keuangan tanggal 6 Agustus 1970 No. B.331/MK/IV/8/1970 tersebut diatas, maka perusahaan Daerah Bank Kabupaten Klaten masih diperbolehkan melakukan usaha sambil mengajukan ijin usaha kepada Menteri Keuangan.

Atas saran dari Bank Indonesia dalam rangka pengajuan ijin usaha maka Perusahaan Bank Daerah Kabupaten Klaten harus mempunyai anggaran dasar yang berupa Peraturan Daerah.

Untuk melaksanakan saran ini maka dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No. 2 tahun 1980, ditetapkan Anggaran Dasar Perusahaan Bank Daerah Kabupaten Dati II Klaten. Nama Perusahaan Bank Daerah Kabupaten Dati II Klaten diubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1980 tersebut disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah dengan Surat Keputusan tanggal 10 Mei 1980 No. 188.3/95/tahun 1980, dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Dati II Klaten seri B No.2 tahun 1980 tanggal 28 Mei 1980.

Dalam Peraturan Daerah tersebut Surat Keputusan DPRD – GR tanggal 8 Juni 1967 No. 7/SK/DPRD/67 dinyatakan dicabut. Perusahaan Daerah Bank Pasar ini merupakan kelanjutan dari pada Perusahaan Bank Daerah Kabupaten Dati II Klaten baik hak dan kewajiban maupun kekayaan dan perlengkapannya.

Pedoman Pelaksanaan Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten Sebagai Pelaksanaan dari pada Peraturan Daerah No. 2 tahun 1980 ditetapkan oleh Bupati Kepala Daerah Tingkat II Klaten, dengan Surat Keputusan tanggal 22 Juli 1980 No. 18804/1033/539/166/03. Dengan adanya pedoman pelaksanaan yang baru, maka pedoman pelaksanaan Perusahaan Bank Daerah Kabupaten Klaten yang ditetapkan dengan Surat Keputusan tanggal 24 Februari 1972 No. Ser/Adm/IV/85/SK/Kdh/72 dicabut.

Setelah mempunyai anggaran dasar (peraturan Daerah No. 2 tahun 1980) sesuai dengan saran dari Bank Indonesia, maka Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten lalu mendapat ijin usaha dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 16 September 1980 No. KEP. 036/KM.11/1980 yang berisi antara lain sebagai berikut :

“Memberi ijin kepada PD BANK PASAR KABUPATEN DAERAH TINGKAT II KLATEN NPWP 729.107 H alamat Jl. Pemuda Utara No.1 Klaten, Jawa Tengah Untuk melakukan Usaha Bank Pasar”.

Dengan surat keputusan Bupati Kepala Daerah tanggal 22 Juli 1980 No. 188.4/1033/539/166/03 tersebut di atas ditetapkan antara lain sebagai berikut :

Perusahaan Daerah Bank Pasar meliputi Sektor perkreditan :

- a. Sektor kredit pasar
- b. Sektor kredit desa
- c. Sektor kredit karyawan uang
- d. Sektor kredit karyawan barang
- e. Sektor kredit pembangunan

yang kesemuanya memberikan kredit guna menjalankan usaha dalam bidang perdagangan dan perusahaan-perusahaan lainnya yang lemah ekonominya di kompleks pasar dan desa-desa serta tempat-tempat lain serta memberi kredit kepada karyawan, pegawai negeri sipil maupun ABRI.

Berdasarkan Perda No. 2 th. 1980 Perusahaan Daerah Bank Pasar dipimpin oleh Direksi yang terdiri dari seorang Direktur dan 2 (dua) orang wakil direktur untuk masa jabatan selama 4(empat) tahun.

Menurut Surat Keputusan Mandagri No. 536.666 tgl. 7-10-1981 Direktur Perusahaan Daerah terdiri sekurang-kurangnya 2 orang, sebanyak-banyaknya 3 orang.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Klaten tanggal 23 Juni 1980 No. 18804-813/22 juncto SK Bupati tgl. 21 Oktober 1983 No. 820/73/07 Direksi Perusahaan Daerah

Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten untuk masa jabatan 1 Agustus 1980 s/d Juli 1984 ditetapkan sebagai berikut :

Pj. Direktur : Drs. MULYONO
NIP. 500.033.343

Wakil Direktur : Ny. Ch. SUMIYATI BSc
NIP. 500.033.336

Direksi dalam melaksanakan tugasnya dibawah pengawasan Badan Pengawas Bank Pasar. Yang ditetapkan oleh Bupati Kepala Daerah dengan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Klaten tanggal 23 Juni 1980 No. 188.4-812/21 juncto SK Bupati Kdh tgl. 20-12-1982 No. 188.4/1446 dan SK tgl. 27-12-1982 No. 800/50/07 ditetapkan susunan personalia Badan Pengawas Bank Pasar sebagai berikut :

Ketua : SOEMANTO

Bupati Kepala Daerah Tingkat II Klaten

Sekretaris merang : FB IRAWAN SH.

Kap anggota Sekretaris Wilayah/Daerah

Anggota : Ir. TUGIMAN

Asisten II Sekwilda

BAMBANG PRIYOMBODO, SH

Asisten III Sekwilda

Penetapan personalia Direksi dan Badan Pengawas tersebut telah memperoleh ijin Pimpinan dari Kantor Pusat Bank Rakyat

Indonesia tersebut Surat TGL. 9 Agustus 1982 No. R. 328 – KUM/BPR/1982.

PD Bank Pasar Kab. Klaten telah menetapkan Struktur Organisasi dan analisis jabatan (jab. descriptions) tersebut SK Direksi tgl. 20 Desember 1979 No.PBD/26/SK/Dir/XII/79 dan tgl.11-3-1980 No.PBD/13/SK/Dir/III/1980.

Sedangkan penunjukan pejabat-pejabat yang menduduki jabatan dalam struktur organisasi tersebut telah ditetapkan dengan SK Direksi tgl. 26-2-1980 No. PBD/06/SK/Dir/II/1980.

Demikian riwayat singkat perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Daerah Tk II Klaten.

2. Peranan PD. BPR Bank Pasar Klaten

Menyinggung peranan Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten tidak terlepas dari tujuan dan lapangan usahanya.

Dalam Peraturan Daerah No. 2 tahun 1980 pasal 3 disebutkan bahwa Bank Pasar diselenggarakan untuk :

- a. Guna memberantas lintah darat/ pelepas uang yang berada di Daerah Kabupaten Dati II Klaten terutama di pasar-pasar.
- b. Memberi pinjaman guna menjalankan usaha-usaha dalam bidang perdagangan dan perusahaan-perusahaan lainnya yang lemah ekonominya di kompleks pasar dan tempat-tempat lainnya dalam wilayah kabupaten Dati II Klaten, serta para

karyawan, pegawai negeri sipil maupun ABRI/ yang menerima penghasilan dari Kas Negara, Kas Daerah dan Kantor-kantor pembayaran gaji yang berkedudukan di dalam Daerah Kabupaten Dati II Klaten.

c. Menambah pendapatan Pemerintah Daerah.

Dari ketentuan pasal 3 Peraturan Daerah No. 2 tahun 1980, tersebut di atas dapat diketahui bahwa PD. Bank Pasar Kabupaten Dati II Klaten mempunyai peranan :

- 1) Memberantas lintah darat
- 2) Membantu golongan ekonomi lemah baik pedagang, pengusaha maupun pegawai sipil/ABRI
- 3) Menambah pendapatan Pemerintah Daerah

Untuk melaksanakan tujuan tersebut diatas maka PD. Bank Pasar memberi pinjaman kepada para pedagang/ bakul/ pengusaha/ karyawan/ Pegawai Negeri Sipil/ ABRI yang sangat memerlukan berdasarkan kemampuan modal Bank Pasar dengan syarat yang telah ditentukan.

Dilihat dari tujuannya, maka PD. Bank Pasar telah menunjang policy Pemerintah Pusat dan melaksanakan Undang-Undang No. 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan di Daerah.

Tujuan memberantas lintah darat dan membantu golongan ekonomi lemah dalam bidang permodalan adalah sesuai dan menunjang policy Pemerintah Pusat. Sedang tujuan menambah

pendapatan Pemerintah Daerah adalah sesuai dan sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang No. 5 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Di Daerah. Dalam pasal 55 UU No. 5 tahun 1974 jelas disebutkan bahwa sumber pendapatan daerah adalah antara lain dari hasil Perusahaan Daerah. Sedang dalam pasal 59 disebutkan bahwa Pemerintah Daerah dapat mengadakan Perusahaan Daerah yang penyelenggaraannya dan pembinaannya dilakukan berdasarkan azas ekonomi perusahaan.

Untuk melaksanakan tujuan seperti tersebut dalam pasal 3 Peraturan Daerah No. 2 tahun 1980 tersebut maka PD. Bank Pasar berusaha dalam bidang pemberian kredit, penerimaan tabungan dan usaha lain yang dapat menunjang tujuan tersebut.

Dalam perkreditan Bank Pasar meliputi Sektor-sektor kredit sebagai berikut:

a. Sektor Kredit Pasar

Umum : Melayani kredit bagi para bakul-bakul kecil, pedagang kecil di pasar-pasar meliputi 63 pasar.

Khusus : Khusus melayani kredit bagi pedagang-pedagang di kios-kios dan pengusaha lain yang setingkat.

b. Sektor Kredit Desa

Melayani kredit bagi bakul/pedagang kecil, petani dan pengusaha kecil yang tersebar di desa di wilayah Kab. Dati II Klaten meliputi 392 Desa.

c. Sektor Kredit Pembangunan

Melayani kredit untuk meningkatkan produksi dan pembangunan bagi pengusaha, pemborong yang mendapat pekerjaan borongan dari Pemerintah Daerah dan Kepala Desa yang melaksanakan pembayaran.

d. Sektor Kredit Kartawan Uang

Melayani kredit bagi para Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan pegawai Pemerintah Daerah dan anggota ABRI.

e. Sektor Kredit Karyawan Barang

Melayani kredit uang untuk membeli barang/kendaraan bagi para pegawai Negeri Sipil, pensiunan pegawai Pemerintah Daerah dan anggota ABRI.

3. Ketentuan PD. BPR Bank Pasar Klaten

Ketentuan - ketentuan di dalam Perusahaan Daerah Bank Pasar Kab. Klaten terdapat di dalam pedoman pelaksanaan perusda Bank Pasar Klaten yaitu BAB 1 pasal 1 tentang ketentuan umum, bunyinya :

a. Dalam peraturan daerah ini yang dimaksud dengan :

- 1) Pemerintah daerah adalah Pemerintah Daerah Tingkat II Kab. Klaten.
- 2) Kepada Daerah adalah Bupati Kepada Daerah Tingkat II Kab. Klaten.

- 3) Dewan Perwakilan Rakyat adalah Perwakilan Daerah Kab. Klaten.
 - 4) Bank Pasar adalah perusahaan daerah Bank Pasar Kab. Klaten.
 - 5) Direksi adalah Direksi Perusahaan Daerah Bank Pasar Kab. Klaten.
 - 6) Badan Pengawas adalah badan pengawas Bank Pasar Kab. Klaten.
 - 7) Pegawai adalah pegawai Perusahaan Bank Pasar Kab. Klaten.
- b. Perusahaan Daerah Bank Pasar Klaten adalah badan hukum yang berkedudukan sebagai badan hukum diperoleh dengan jalan berlakunya peraturan daerah ini.

4. Tujuan dan Lapangan Usaha PD. BPR Bank Pasar Klaten

Tujuan dan lapangan usaha Bank Pasar Klaten sudah tercantum di dalam buku "Pedoman Pelaksanaan" BAB III Pasal 4 dan 5 tentang azas, maksud dan tujuan serta BAB IV Pasal 6 tentang Tugas dan Usaha.

- a. Bank Pasar diselenggarakan untuk:
 - 1) Guna memberantas lintah darat/ pelepas ung yang berada di daerah Kab. Klaten terutama di pasar-asar dan desa.

2) Memberi pinjaman guna menjalankan usaha-usaha dalam bidang dagang dan perusahaan- perusahaan lainnya yang lemah ekonominya di kompleks pasar-pasar dan tempat-tempat lainnya di dalam wilayah Kab. Klaten serta para karyawan, pegawai negeri sipil maupun TNI dan Polri yang menerima penghasilan dari kas Negara, kas daerah serta kantor- kantor pembayaran gaji yang berkedudukan di daerah Kab. Klaten.

3) Menambah pendapatan pemerintah daerah.

- b. Untuk mencapai tujuan tersebut dalam ayat (1) pasal ini, berusaha memberi bantuan pinjaman kepada para pedagang, bakul, pengusaha, karyawan, pegawai negeri yang sangat memerlukan berdasarkan kemampuan modal Bank Pasar dengan syarat-syarat yang ditentukan.
- c. Tidak turut serta dalam lalu lintas giral.

5. Modal

- a. Modal dasar Perusahaan Daerah BR. Bank Pasar Klaten ditetapkan sebesar Rp 10 Milyar.
- b. Modal disetor Bank Pasar adalah sebesar Rp 5.942.682.816,79 (Lima Milyar Sembilan Ratus Empat Puluh Dua Juta Enam Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Delapan Ratus Enam Belas Rupiah Tujuh Puluh Sembilan Sen).

- c. Modal Bank Pasar merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.

6. Struktur Organisasi PD. BPR Bank Pasar Klaten

Susunan organisasi di Bank Pasar Klaten terdiri dari Badan Pengawas, Direktur dan unsur staf-staf yang ada. Urutan struktur organisasi selengkapnya dan deskripsi masing-masing jabatan dijelaskan di bawah ini :

- a. Dewan Pengawas mempunyai tugas yaitu :

Menetapkan kebijaksanaan umum, menjalankan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap BPR. Bank Pasar Klaten.

- b. Direksi terbagi atas :

- 1) Direktur Utama mempunyai tugas yaitu :

- a) Merencanakan dan menentukan kebijaksanaan dalam memimpin Perusda BPR. Bank Pasar Klaten.

- b) Mengurus, menguasai dan bertanggung jawab atas kekayaan.

- c) Menkoordinir dan memimpin kegiatan direktur dan bagian-bagian.

- d) Mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh direktur dan bagian-bagian.

- e) Mewakili Perusda BPR Bank Pasar di dalam dan di luar Pengadilan.

- f) Memberikan laporan pertanggungjawaban atas jalannya Perusda BPR. Bank Pasar kepada Bupati lewat Dewan Pengawas.

2) Direktur mempunyai tugas yaitu :

- a) Mewakili Direktur Utama apabila berhalangan.
- b) Membantu tugas-tugas Direktur Utama dalam menentukan kebijaksanaan Perusda BPR. Bank Pasar.
- c) Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Perusahaan.
- d) Meneliti kebenaran dan kesempurnaan semua administrasi, akuntansi pembukuan Perusahaan.
- e) Meneliti kebenaran dan prosedur pemberian kredit.
- f) Meneliti dan memberikan persetujuan semua bukti-bukti pemasukan dan pengeluaran uang.
- g) Menyusun laporan tahunan, neraca dan rugi/laba Perusahaan.

c. Staf Ahli mempunyai tugas yaitu :

- 1) Memberi saran-saran baik yang diminta ataupun tidak diminta kepada Direksi.
- 2) Menberi pertimbangan-pertimbangan yang dipandang perlu oleh Direksi.
- 3) Melaksanakan langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil untuk memperlancar pelaksanaan usaha Perusda BPR. Bank Pasar.

d. Bagian Umum mempunyai tugas yaitu :

- 1) Memimpin sekretariat Bank.
- 2) Mengkoordinir tugas-tugas dalam bidang Rumah Tangga, Tata Usaha, Kepegawaian, Gaji-kesejahteraan pegawai, ketertiban dan keamanan/SATPAM, Hukum, Litbang & Pemasaran.
- 3) Melaksanakan tugas sebagai Ketua Panitia Pengadaan Barang.
- 4) Membantu Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian Umum terbagi dalam sub-sub bagian yaitu :

a) Sub Bagian Rumah Tangga dan Tata Usaha mempunyai tugas yaitu :

- (1) Melaksanakan tugas urusan perlengkapan dan pengundangan termasuk inventaris kantor.
- (2) Menyelenggarakan administrasi inventoris.
- (3) Menjaga kebersihan kantor dan lingkungan serta pengundangan.
- (4) Menyiapkan, menyimpan dan memelihara perlengkapan untuk rapat, pendidikan, upacara dan pertemuan lainnya.
- (5) Mengajukan permohonan dan pembelian alat-alat tulis dan perlengkapan kantor lainnya.

- (6) Membuat laporan bulanan alat tulis dan alat cetak; Memeriksa keluar masuk alat tulis dan perlengkapan kantor.
 - (7) Melaksanakan tugas sekretariat mengagenda surat keluar masuk dan mengajukan surat-surat baru kepada Direksi untuk ditandatangani atau didisposisi.
 - (8) Membuat konsep dan mengetik surat dari direksi.
 - (9) Mencatat undangan dan kegiatan direksi.
 - (10) Inventarissasi buku-buku Perpustakaan Kantor.
 - (11) Melaksanakan administrasi pembayaran bahan baker dan keperluan kantor lainnya.
 - (12) Melaksanakan tugas Sekretaris Pengadaan Barang.
 - (13) Membuat dan menyimpan arsip surat-surat, dokumentasi, grafik dan statistik.
 - (14) Membantu Kepala Bagian Umum dalam melaksanakan tugasnya.
- b) Staf Rumah Tangga dan Tata Usaha mempunyai tugas yaitu:
- (1) Melaksanakan pemesanan blanko cetakan.
 - (2) Mengetik ajuan permohonan pembelian alat tulis dan perlengkapan kantor lainnya.
 - (3) Membayar rekening telepon, air, listrik dan pajak kendaraan bermotor.

- (4) Mencatat pengeluaran alat tulis dan perlengkapan kantor pada kartu harian dan rekapitulasi tiap bulan.
- (5) Membantu pegawai yang memerlukan perabot, alat tulis, blangko cetaka, photo copy.
- (6) Melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran/ketatausahaan.
- (7) Mencatat dan memberi nomor surat keluar masuk.
- (8) Menyimpan asip masuk kususnya bagian umum.
- (9) Mengetik blangko pesanan barang.
- (10) Mencatat dan memasukkan kwitansi pembelian barang, tenaga pembersih, penjaga malam, ke dalam buku register.
- (11) Sebagai operator telepon kantor, Membantu Kepala Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Tata Usaha dalam melaksanakan tugasnya.

c) Pengemudi mempunyai tugas yaitu :

- (1) Melaksanakan tugas mengemudi untuk kegiatan dinas dan keperluan kantor lainnya.
- (2) Merawat dan membersihkan kendaraan yang dikemudikan.
- (3) Membawa kendaraan ke bengkel untuk servis.
- (4) Membantu Kepala Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Tata Usaha dalam melaksanakan tugasnya.

d) Petugas Kebersihan (Cleaning Service) mempunyai tugas yaitu :

- (1) Melaksanakan tugas kebersihan kantor, kamar mandi, WC, dan lingkungan serta pergudangan.
- (2) Menyediakan minum dan makanan untuk Pegawai, rapat dsan tamu.
- (3) Merawat keindahan taman kantor.
- (4) Membantu Kepala Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Tangga dan Tata Usaha dalam pelaksanaan tugasnya.

e) Ekspedisi mempunyai tugas yaitu :

- (1) Mengantarkan surat-surat tagihan angsuran kredit rutin ke kantor-kantor atau instansi-instansi.
- (2) Mengantarkan surat-surat dinas keluar.
- (3) Mengambil wesel, dan pengiriman barang lainnya.
- (4) Membantu Kepala Bagian Umum dan Kepala Sub Rumah Tangga dan Tata Usaha dalam melaksanakan tugasnya.

f) Satuan Pengaman (SATPAM) mempunyai tugas yaitu :

- (1) Menjaga ketertiban, keamanan dan keselamatan kantor baik selama jam dinas maupun diluar jam dinas.
- (2) Menjaga keamanan dan keselamatan nasabah selama dalam kantor.

- (3) Melaksanakan pemeriksaan keamanan di lingkungan kantor secara bergiliran baik siang maupun malam.
 - (4) Melaksanakan pengawalan uang dari manapun ke kantor bank.
 - (5) Mengatur dan menertibkan parkir kendaraan pegawai maupun nasabah.
 - (6) Membantu nasabah dan tamu lain yang memerlukan informasi.
 - (7) Membantu Kepala Bagian Umum dalam melaksanakan tugasnya.
- g) Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas yaitu :
- (1) Melaksanakan tugas pekerjaan yang berhubungan dengan kepegawaian.
 - (2) Merencanakan dan menyelenggarakan proses pengelolaan pegawai.
 - (3) Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pendidikan, seminar, kursus bagi pegawai.
 - (4) Melaksanakn tugas koordinasi di lingkungan kepegawaian.
 - (5) Melaksanakan tugas pengangkatan, mutasi, pemberhentian, skorsing, cuti dan registrasi pegawai.
 - (6) Membuat laporan rekapitulasi apel dan absensi.
 - (7) Membantu konsep Daftar Urut Kepangkatan pegawai.

- (8) Membantu Kepala Bagian Umum dalam melaksanakan tugasnya.

h) Staf Kepegawaian mempunyai tugas yaitu :

- (1) Melaksanakan pengetikan blangko DP3.
- (2) Membuat SP mutasi, SK Kenaikan gaji, SK kenaikan Pangkat dan golongan.
- (3) Membuat Kartu Absensi Harian, mencatat dan merekapitulasi setiap akhir bulan.
- (4) Agendarisasi surat keluar dan masuk yang berhubungan dengan kepegawaian.
- (5) Melaksanakan tugas pekerjaan pembuatan Biodata Pegawai.
- (6) Menyimpan arsip SP, SK Pegawai dan SK Pedoman.
- (7) Meneliti kelengkapan File Data Pegawai.
- (8) Mencatat dan membuat laporan kelahiran, perkawinan dan kematian.
- (9) Membantu Kepala Sub Bagian Kepegawaian dalam melaksanakan tugasnya.

i) Sub Bagian Gaji dan KESPEG mempunyai tugas yaitu :

- (1) Membuat konsep dan membuat Daftar Gaji Pegawai dan Tenaga Kontrak.
- (2) Membuat Perusahaan Gaji yang berhubungan dengan tambahan/pengurangan tunjangan, Kenaikan Pangkat dan Berkala.

- (3) Membuat/mengerjakan pemotongan gaji yang berhubungan dengan kredit maupun non kredit; Membuat perincian permintaan daftar gaji.
 - (4) Menghitung dan membayarkan gaji pegawai.
 - (5) Membuat setoran potongan gaji.
 - (6) Membuat laporan pajak-pajak pribadi (LP2P).
 - (7) Membuat perhitungan dan rekapitulasi PPH.
 - (8) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (insentif, THR, Cuti, dan lain-lain).
 - (9) Melaksanakan tugas urusan penggantian biaya pengobatan, olah raga, dan rekreasi.
 - (10) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan asuransi.
 - (11) Membantu Kepala Bagian Umum dalam melaksanakan tugasnya.
- j) Staf Sub Bagian Gaji dan KESPEG mempunyai tugas yaitu :
- (1) Mengetik blangko setoran.
 - (2) Membuat perincian gaji, struk gaji dan amplop gaji.
 - (3) Membantu menghitung dan membagikan gaji.
 - (4) Menyimpan arsip surat keluar masuk yang berhubungan dengan gaji dan kesejahteraan pegawai.
 - (5) Membuat perhitungan penerimaan penggantian biaya pengobatan, olah raga, rekreasi dan asuransi.

- (6) Membantu melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai dan kegiatan sosial lainnya.
- (7) Membantu Ka Sub Bagian Gaji dan Kespeg dalam melaksanakan tugasnya.
- k) Sub Bagian Hukum, Litbank dan Pemasaran mempunyai tugas yaitu :
 - (1) Melaksanakan tugas merevisi dan mengagendakan SK Direksi.
 - (2) Membantu menyelesaikan masalah hukum pada perusahaan.
 - (3) Mewakili Direksi dalam berurusan dengan masalah hukum di dalam maupun diluar pengadilan.
 - (4) Mengajukan permohonan somasi, sita eksekusi sampai dengan proses lelang.
 - (5) Membantu menangani dan mengatasi secara hukum untuk kredit-kredit bermasalah.
 - (6) Membuat rancangan (draf) dan merevisi peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan.
 - (7) Membuat rancangan (draf) perjanjian kerjasama dengan instansi atau dinas lain.
 - (8) Melayani/ memberikan keterangan dan informasi tentang perkembangan perusahaan kepada media massa dan masyarakat secara umum.

- (9) Membuat press release.
 - (10) Menyusun dan menyiapkan pidato Direksi.
 - (11) Merumuskan kegiatan penelitian dan pengembangan.
 - (12) Melakukan survey dan mengadakan analisa pasar secara umum untuk membantu penilaian terhadap pelaksanaan tugas bagian untuk pengembangan perusahaan.
 - (13) Menyiapkan perencanaan, pemikiran dan penelitian dalam rangka untuk perbaikan dan pengembangan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
 - (14) Mengusulkan dan merekomendasikan kegiatan penelitian dan pengembangan.
 - (15) Mengadakan dan menyelenggarakan promosi produk bank, baik dalam penghimpunan dana maupun penyalurannya.
 - (16) Memberikan usulan dan pertimbangan kepada Direksi mengenai langkah-langkah dan atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya.
 - (17) Membantu Kepala Bagian Umum dalam melaksanakan tugasnya.
- I) Staf Sub Bagian Hukum dan Litbang dan Pemasaran mempunyai tugas yaitu :
- (1) Agendarisasi SK Direksi.

- (2) Mengetik blanko permohonan somasi, sita eksekusi, dan pelelangan.
- (3) Membantu membuat draft peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan.
- (4) Membantu memberikan pelayanan kepada Media Masa dalam memberikan keterangan-keterangan yang diminta yang meenyangkut perusahaan.
- (5) Mengetik rencana kegiatan penelitian dan pengembangan.
- (6) Membantu Ka. Sub Bagian Hukum, Litbang dan pemasaran serta Kepaa Bagian Umum dalam melaksanakan tugasnya.

e. Bagian Kredit mempunyai tugas yaitu :

- 1) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pemberian kredit termasuk penagihan dan pembinaan nasabah.
- 2) Pendekatan, pembinaan kepada masyarakat baik calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah.
- 3) Mengkoordinir, membina dan mengawasi Sub Bagian dibawahnya dalam pelaksanaan tugasnya.
- 4) Bertanggung jawab masuk dan keluarnya agunan dan arsip kredit.
- 5) Membantu dan bertanggung jawab kepada Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian Kredit terbagi dalam sub-sub bagian yaitu:

a) Staf Bagian Kredit mempunyai tugas yaitu:

- (1) Menerima dan menyimpan benda jaminan (agunan) dan arsip dari bagian kredit Umum. Kredit Karyawan dan Kantor Kas Harian baik berupa sertifikat tanah maupun surat-surat berharga lainnya yang dijadikan jaminan.
- (2) Membuat daftar register pemasukan dan pengeluaran benda jaminan.
- (3) Memeriksa surat-surat tanda pelunasan untuk mengambil benda jaminan.
- (4) Membantu Kepala Bagian Kredit dalam melaksanakan tugasnya.

b) Sub Bagian Analisa Kredit mempunyai tugas yaitu:

- (1) Penelitian syarat-syarat dan kelengkapan administrasi calon nasabah kredit.
- (2) Menganalisa kelayakan calon nasabah yang akan mengajukan kredit.
- (3) Koordinasi dengan bagian lainnya terhadap pelaksanaan tugas.
- (4) Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala Bagian Kredit mengenai langkah-langkah dan atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya;
- (5) Membantu Kepala Bagian Kredit dalam melaksanakan tugasnya.

- c) Staf Sub Bagian Analisa Kredit mempunyai tugas yaitu:
- (1) Membuat syarat-syarat pengajuan kredit yang diperlukan bagi calon nasabah.
 - (2) Melaksanakan pendelegasian wewenang dari Ka. Sub. Bagian Analisa Kredit.
 - (3) Membantu Ka. Sub. Analisa Kredit dalam melaksanakan tugasnya.
- d) Sub Bagian Penagihan dan Pembinaan mempunyai tugas yaitu:
- (1) Membuat jadual penagihan ke dinas-dinas atau instansi.
 - (2) Mengadakan koordinasi mengenai kesepakatan jadual penagihan dengan bendahara instansi yang bersangkutan.
 - (3) Mencocokkan data dengan Ka. Sub. Bagian Kredit Umum, Ka Sub Bagian Kredit Karyawan dan Kantor Kas Harian mengenai daftar tagihan dan hasil penagihannya.
 - (4) Mendatangi dan mengambil uang angsuran yang ada di instansi-instansi atau dinas-dinas.
 - (5) Membantu memantau nasabah yang telah diberi kredit.
 - (6) Membantu Ka Sub Bagian Kredit Umum, Ka Sub Bagian Kredit Karyawan dan Kepala Kantor Kas Harian dalam pembinaan dan penagihan nasabah Kredit yang kurang lancar, diraguan dan macet.

- (7) Melaporkan kredit bermasalah kepada Ka. Sub Bagian Kredit Umum, Ka Sub Bagian Kredit Karyawan dan Kepala Kantor Kas Harian serta Kepala Bagian Kredit.
 - (8) Melakukan koordinasi bagian kredit dan administrasi pembukuan.
 - (9) Melakukan pembinaan nasabah yang kreditnya dihapus bukukan.
 - (10) Membantu Kepala Bagian Kredit dalam melaksanakan tugasnya.
- e) Staf Sub Bagian Penagihan dan Pembinaan mempunyai tugas yaitu:
- (1) Membantu mendatangi dan mengambil uang angsuran yang ada di instansi-instansi atau dinas-dinas.
 - (2) Menangani masalah yang timbul untuk selanjutnya di koordinasikan dengan Ka. Sub Bagian Penagihan dan Pembinaan dan Kepala Bagian Kredit.
 - (3) Melakukan pembinaan kepada nasabah-nasabah yang bermasalah; Membantu Ka. Sub Bagian Penagihan dan Pembinaan dalam melaksanakan tugasnya.
- f) Sub Bagian Kredit Umum mempunyai tugas yaitu:
- (1) Memberikan informasi segala sesuatu yang berhubungan dengan kredit umum.
 - (2) Meneliti kelengkapan perabot dan persyaratan atau proposalajuan kredit.

- (3) Mengadakan cheking calon nasabah.
 - (4) Melakukan pembinaan dan penagihan nasabah kredit umum.
 - (5) Membuat tegoran tertulis maupun lisan terhadap nasabah.
 - (6) Meneliti kelengkapan dan kebenaran laporan harian dan bulanan.
 - (7) Mengkoordinir staf-staf yang ada di dalamnya.
 - (8) Merekap laporan dan operasional kredit.
 - (9) Membukukan angsuran dan pengeluaran kredit setiap harinya.
 - (10) Membuat alpran harian dan bulanan untuk dilaporkan kepada Kepala Bagian Pembukuan.
 - (11) Melakukan penagihan, pembinaan dan laoran dari kredit kelompok pasca pemberian kredit.
 - (12) Membantu Kepala Bagian Kredit dalm melaksanakan tugasnya.
- g) Staf Sub Bagian Kredit Umum mempunyai tugas yaitu:
- (1) Menyelesaikan perabot pengeluaran kredit.
 - (2) Memasukkan dan meyimpan data pengeluaran kredit.
 - (3) Mengantar ke notaris untuk pembuatan perjanjian kredit/akta, SKMHT atau APHT.
 - (4) Melayani dan memberikan infornasi kepada nasabah kredit umum.

- (5) Memasukkan angsuran dalam kartu piutang.
 - (6) Menyimpan arsip yang berhubungan dengan Bagian Kredit Umum.
 - (7) Membantu Kepala Sub Bagian Kredit Umum dalam melaksanakan tugasnya.
- h) Sub Bagian Kredit Karyawan mempunyai tugas yaitu:
- (1) Melaksanakan tugas operasional kredit untuk dinas-dinas atau instansi-instansi baik pemerintah maupun swasta.
 - (2) Meneliti dan mengoreksi perabot dan kelengkapan syarat-syarat pengeluaran kredit karyawan.
 - (3) Memberikan informasi segala sesuatu yang berhubungan dengan kredit karyawan.
 - (4) Meneliti kelengkapan dan kebenaran laporan bulanan dengan kredit karyawan.
 - (5) Meneliti kelengkapan, kebenaran laporan bulanan dan harian untuk kredit karyawan (termasuk yang disampaikan kepada Kepala Bagian Pembukuan).
 - (6) Membantu mengurus nasabah yang memasuki masa pension ke kantor Taspen.
 - (7) Mengkoordinir staf-staf yang ada didalamnya.
 - (8) Merekap laporan operasional kredit dari masing-masing instansi.
 - (9) Membuat laporan pengeluaran kredit.

- (10) Membagi perabot pengeluaran kredit ke staf untuk masing-masing pegangan setelah menerima dari kasir.
- (11) Membantu Kepala Bagian Kredit dalam melaksanakan tugasnya.
- i) Staf Sub Bagian Kredit Karyawan mempunyai tugas yaitu:
 - (1) Membantu perabot pengeluaran kredit serta memintakan tanda tangan perjanjian kredit.
 - (2) Melayani nasabah yang membutuhkan balanko permohonan kredit karyawan.
 - (3) Meberikan informasi kepada nasabah yang berhubunga dengan kredit karywan.
 - (4) Mengantarkan ke notaries guna pembuatan akta kredit (secara notariil) untuk SKMHT atau APHT.
 - (5) Mebuat daftar tagihan rutin tiap bulan.
 - (6) Menyimpan arsip yang berhubungan dengan Bagian Kredit Karyawan.
 - (7) Membantu kepala Sub Bagian Kredit Karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- f. Bagian Dana mempunyai tugas yaitu:
 - 1) Mengkoordinasi, mengawasi, dan melaksanakan tugas dan kegiatan penghimpunan dana.
 - 2) Melaksanakan tugas penerimaan dan pembayaran dana pihan ketiga.

- 3) Memberikan informasi dan promosi tentang produk tabungan deposito.
- 4) Membantu dan bertanggung jawab kepada Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian dana terbagi dalam sub-sub bagian yaitu:

a) Staf Dana mempunyai tugas yaitu:

- (1) Memberi informasi kepada nasabah segala sesuatu yang berhubungan dengan deposito maupun tabungan.
- (2) Melaksanakan tugas administrasi dan registrasi nasabah deposito tabungan.
- (3) Melayani pengambilan dan penerimaan deposito dan tabungan.
- (4) Mencocokkan saldo dan tabungan.
- (5) Membuat buku laporan posisi deposito dan tabungan setiap akhir bulan.
- (6) Membantu Kepala Bagian Dana dalam melaksanakan tugasnya.

b) Sub Bagian Deposito mempunyai tugas yaitu:

- (1) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran Deposito.
- (2) Mencari dana dalam bentuk deposito.
- (3) Melaksanakan administrasi deposito.
- (4) Menyimpan arsip yang berhubungan dengan deposito.
- (5) Membuat laporan harian dan bulanan keadaan deposito.

- (6) Menghitung dan membuat laporan pajak deposito (PPN)
- (7) Menghitung hutang bunga deposito pada setiap akhir bulan.
- (8) Membantu Kepala Bagian Dana dalam melaksanakan tugasnya.

c) Sub Bagian Tabungan mempunyai tugas yaitu:

- (1) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran tabungan.
- (2) Mengkoordinir, mengawasi dan mengarahkan tugas kegiatan Sub Bagian di bawahnya.
- (3) Menyiapkan dan menghitung uang yang akan di setor ke bank.
- (4) Meneliti dan menghitung uang yang akan diberikan nasabah yang mengambil kredit.
- (5) Merekap dan menghitung sisa kas setiap hari.
- (6) Melakukan pembayaran untuk semua pembelian barang dan keperluan sesuai dengan keputusan Direksi.
- (7) Membantu Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

g. Bagian Kas mempunyai tugas yaitu:

- 1) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penerimaan dan penyimpanan uang.
- 2) Mengkoordinir, mengawasi dan mengarahkan tugas kegiatan Sub Bagian di bawahnya.

- 3) Menyiapkan dan menghitung uang yang akan disetorkan ke bank.
- 4) Meneliti dan menghitung uang yang akan diberikan nasabah yang mengambil kredit.
- 5) merekap dan menghitung sisa kas setiap hari.
- 6) Melakukan pembayaran untuk semua pembelian barang dan keperluan sesuai dengan keputusan Direksi.
- 7) Membantu Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian kas terbagi dalam sub-sub bagian yaitu:

a) Sub Bagian Kasir mempunyai tugas yaitu:

- (1) Mengambil dan menyetorkan uang ke bank.
- (2) Menerima uang setoran angsuran dan membayar pinjaman kepada nasabah.
- (3) Menyetorkan PPH dan PPN ke bank dan melaporkan ke Kantor Pajak.
- (4) Menghitung dan merekap uang kas pada akhir pekerjaan.
- (5) Membuka dan menutup rekening tabungan dan deposito di bank lain.
- (6) Membantu Kepala Bagian Kas dalam melaksanakan tugasnya.

b) Staf Kasir/Teler mempunyai tugas yaitu:

- (1) Menerima uang setoran angsuran.
- (2) Membayar pengeluaran pinjaman.
- (3) Menerima uang setoran tabungan dan deposito.

- (4) Membuat laporan rekap keuangan kepada Ka. Sub. Bagian Kas.
 - (5) Membuat pengeluaran tabungan dan deposito (termasuk bunga tabungan dan deposito).
 - (6) Membantu Kepala Bagian Kas dan Ka. Sub Bagian Kasir dalam melaksanakan tugasnya.
- c) Sub Bagian Administrasi dan Pelaporan Kas mempunyai tugas yaitu:
- (1) Melaksanakan tugas administrasi pengeluaran uang termasuk penatausahaan bukti pengeluaran uang (SPJ).
 - (2) Membuat voucher pengeluaran uang untuk kredit; ongkos kantor dan tabungan.
 - (3) Membuat laporan tentang posisi keuangan setiap hari kepada Kepala Bagian Kas dan Kepala Bagian Pembukuan.
 - (4) Mengisi cek untuk mengambil uang di bank.
 - (5) Menyimpan arsip voucher asli, baik pengeluaran kredit maupun pengeluaran lainnya.
 - (6) Sebagai kas kecil melayani pengeluaran uang dan ongkos retur.
 - (7) Menyimpan SPJ yang dikeluarkan melalui kas kecil.
 - (8) Membantu Kepala Bagian Kas dalam melaksanakan tugasnya.

d) Staf Bagian Administrasi dan Pelaporan Kas mempunyai tugas yaitu:

- (1) Mengetik voucher pengeluaran uang.
- (2) Membayar pengeluaran dari kas kecil.
- (3) Menyimpan arsip untuk pengeluaran kredit dan pengeluaran lainnya.
- (4) Membantu Ka. Sub Bagian Administrasi Dan Pelaporan Kas dalam melaksanakan tugasnya.

h. Bagian Pembukuan mempunyai tugas yaitu:

- 1) Melakukan tugas yang berhubungan dengan pembukuan, anggaran dan menerima laporan dari bagian-bagian lain.
- 2) Membuat laporan kepada Dewan Pengawas, Bupati dan Bank Indonesia serta instansi lain yang terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Membantu dan bertanggung jawab kepada Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian Pembukuan terbagi dalam sub-sub bagian yaitu:

a) Staf Pembukuan mempunyai tugas yaitu:

- (1) Memasukkan data transaksi pembukuan kedalam komputer.
- (2) Mencatat/membuku penerimaan dan membuat bukti penerimaan untuk diberikan kepada yang berkepentingan.

- (3) Mencatat/membuku pengeluaran dan membuat bukti pengeluaran untuk diberikan kepada yang berkepentingan.
 - (4) Mengerjakan buku besar dan buku kas serta membuat posisi atau analisa keuangan secara rutin.
 - (5) Menyimpan arsip yang berhubungan dengan pembukuan.
 - (6) Membantu Kepala Bagian Pembukuan dalam melaksanakan tugasnya.
- b) Sub Bagian Anggaran dan Administrasi Pembukuan mempunyai tugas yaitu:
- (1) Mencatat dan membukukan semua pendapatan dan biaya keperluan kantor secara harian dan ditutup setiap akhir bulan.
 - (2) Mencatat dan membuku pembelian inventaris dan hasil lelang inventaris kantor.
 - (3) Memonitor pengeluaran biaya dan pendapatan serta belanja inventaris untuk disesuaikan dengan anggaran.
 - (4) Menyimpan arsip yang berhubungan dengan anggaran dan administrasi pembukuan.
 - (5) Melaksanakan tugas transaksi pembukuan harian.
 - (6) Menyimpan arsip pembukuan.
 - (7) Melakukan penelitian pembukuan, bukti penerimaan dan pengeluaran.

- (8) Mencatat administrasi yang berhubungan dengan transaksi dari bank lain mengenai deposito, tabungan, angsuran, pendapatan bunga, ongkos PPH, Jasa GIRO dan lain-lain selanjutnya diberikan kepada yang bersangkutan serta administrasi pemindahbukuan, pembetulan pembukuan dan pembuatan SPPA.
 - (9) Membantu Kepala Bagian Pembukuan dalam melaksanakan tugasnya.
- c) Sub Bagian EDP dan Pelaporan Bank mempunyai tugas yaitu:
- (1) Merencanakan, mengkoordinasi dan mengevaluasi hal-hal yang berhubungan dengan system komputer dalam mendukung pelaksanaan informasi manajemen.
 - (2) Mempersiapkan, memeriksa dan memelihara perangkat keras dan perangkat lunak system computer di perusahaan.
 - (3) Memproses data kedalam komputer dan membuat laporan bank.
 - (4) Membantu Kepala Bagian Pembukuan dalam melaksanakan tugasnya.
- d) Staf Sub Bagian EDP dan Pelaporan Bank mempunyai tugas yaitu:
- (1) Memasukkan data pelaporan ke dalam komputer.
 - (2) Menyimpan arsip dalam bentuk disket.

(3) Membantu Ka. Sub Bagian Data Elektronik dan Pelaporan Bank dalam melaksanakan tugasnya.

i. Satuan Pengawas Intern (SPI) mempunyai tugas yaitu :

- 1) Pemeriksa terhadap keuangan bank.
- 2) Melakukan penilaian atas internal control bank.
- 3) Melakukan pengawasan dan pemberian penilaian terhadap operasional bank.
- 4) Melakukan penilaian atas sumber daya manusia yang dimiliki
- 5) Melakukan penilaian atas hasil yang dicapai bank.
- 6) Melakukan supervise atas agunan-agunan dan lain-lain jaminan yang diterima bank.
- 7) Membuat laporan secara berkala atas hasil temuan pemeriksaan berikut saran perbaikan kepada Direksi.
- 8) Membantu dan bertanggung jawab kepada Direksi.

Bagian Satuan Pengawas Intern (SPI) terbagi dalam sub-sub bagian yaitu:

a) Pemeriksaan Kredit mempunyai tugas yaitu :

- (1) Memeriksa setiap kegiatan operasional kredit.
- (2) Membuat lapran kepada Kepala Satuan Pengawas Intern atas hasil temuan pemeriksa.
- (3) Membantu Kepala Satuan Penagwas Intern dalam melaksanakan tugasnya.

b) Pemeriksa Dana, Pebukuan, Kas dan Umum mempunyai tugas yaitu :

- (1) Memeriksa setiap kegiatan Operasional Tabungan dan Deposito.
 - (2) Memeriksa kebenaran anggaran dan belanja perusahaan.
 - (3) Memeriksa kebenaran dan kelengkapan laporan keuangan terutama neraca dan perhitungan rugi laba.
 - (4) Memeriksa transaksi keuangan harian, baik penerimaan dan pembayaran secara tunai, transfer, SPPA.
 - (5) Memeriksa posisi kas (laporan uang tunai) dengan laporan pembukuan.
 - (6) Memeriksa kesekretariatan, surat-menyurat, arsip dan tata usaha yang lain.
 - (7) Memeriksa penyelenggaraan tentang Rumah Tangga, Kepegawaian, Gaji/Kesejahteraan Pegawai, Ketertiban dan Keamanan, Litbang dan pemasaran.
 - (8) Memeriksa inventaris kantor, termasuk pengadaan barang dan lelang barang dan lelang barang.
 - (9) Membuat lapran kepada Kepala Satuan Pengawas Intern atas hasil temuan pemeriksaan.
 - (10) Membantu Kepala Satuan Pengawas Intern dalam melaksanakan tugasnya.
- j. Kantor Kas Harian mempunyai tugas yaitu:
- 1) Memberikan informasi dan pelayanan yang berhubungan dengan Kredit. Tabungan dan Deposito.

- 2) Mengadakan cheking kelayakan usaha untuk nasabah yang akan mengambil kredit di Kantor Kas Harian.
- 3) Mengadakan pembinaan dan penagihan nasabah.
- 4) Membuat laporan operasional kredit dan dana kepada Direksi.
- 5) Mengambil dan meyetorkan uang oerasional kresit maupun tabungan dan deposito ke kantor pusat.
- 6) Menerima angsuran kredit, tabungan dan deposito dan pembayaran tabungan dan deposito.
- 7) Mengkoordinir tugas operasional dan administrasi kredit dan dana dari petugas desa dan petugas pasar.
- 8) Mengadakan pembinaan terhadap petugas-petugas di desa dan di pasar.
- 9) Mengadakan koordinasi dengan Perangkat Desa, Kepala Pasar dan instansi yang terkait.
- 10) Mengambil dan meyetorkan kas kecil dari kasir setiap hari.
- 11) Merekap dan meneliti kelengkapan laporan operasional kredit dan dana dari Kantor Kas Harian, desa dan pasar;
- 12) Membuat lapran harian dan bulanan.
- 13) Menyampaikan laporan bulanan operasional kredit kepada Kepala Bagian Kredit dan Kepala Bagian Pembukuan.
- 14) Menyampaikan laporan bulanan operasional dana kepada Kepala Bagian Dana.
- 15) Membantu Direksi dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian Satuan Pengawas Intern (SPI) terbagi dalam sub-sub bagian yaitu:

a) Staf Kantor Kas Harian mempunyai tugas yaitu:

- (1) Menyelesaikan perabot yang berhubungan dengan pemberian kredit, tabungan dan deposito.
- (2) Memasukkan laporan yang berhubungan dengan kredit, tabungan dan deposito ke dalam kartu dan computer.
- (3) Memasukkan angsuran kedalam kartu piutang.
- (4) Melaksanakan tugas pengarsipan dan penyimpanan lapran harian masing-masing dalam pemberian kredit, tabungan dan deposito baik dari Kantor Kas Harian, desa maupun pasar.
- (5) Membantu memberi informasi tentang produk-produk yang ada di Bank Pasar.
- (6) Membantu Kantor Kas Harian dalam melaksanakan tugasnya.

b) Urusan Kredit mempunyai tugas yaitu:

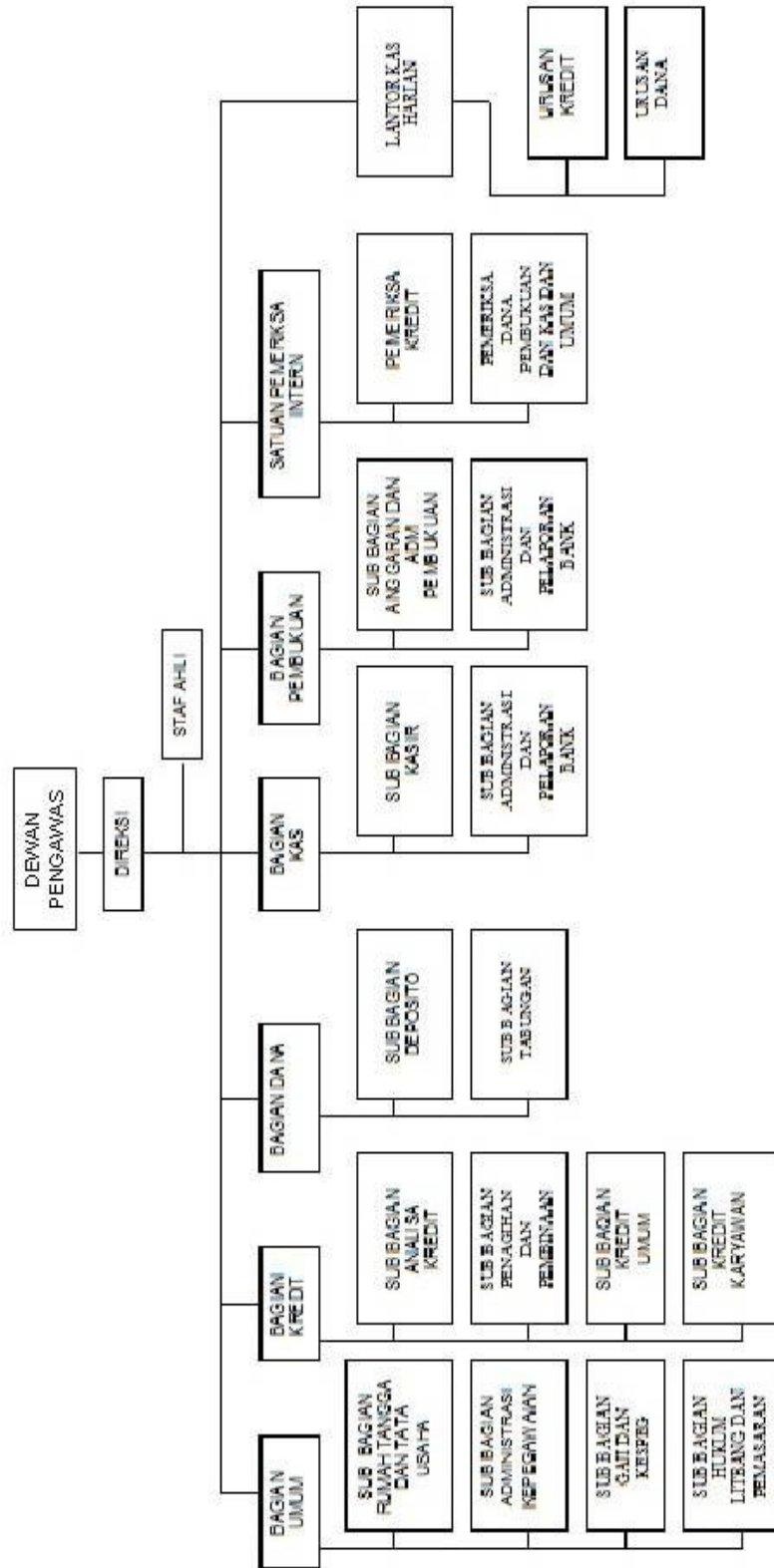
- (1) Memasarkan dan memberikan penjelasan kepada calon nasabah kredit.
- (2) Menyimpan/mengawasi kredit serta mengurus pengambilan/pelunasan kredit.
- (3) Menyelenggarakan langkah-langkah kelanjutan dari pembayaran dan penagihan kredit serta mengadakan pembinaan kepada nasabah.

- (4) Menyelenggarakan administrasi lengkap yang berkaitan dengan kredit.
- (5) Menyimpan dan memelihara dokumen-dokumen penting yang berkenaan dengan tugas penyelenggaraan pemberian kredit.
- (6) Membuat laporan secara berkala atau sewaktu-waktu diperlukan.
- (7) Membantu Kepala Kantor Kas Harian dalam melaksanakan tugasnya.

c) Urusan Dana mempunyai tugas yaitu:

- (1) Memasarkan dan memberikan penjelasan kepada calon nasabah dana.
- (2) Menyimpan dan mengawasi arsip deposito dan tabungan.
- (3) Mengurus dan mengusahakan pengumpulan dana-dana dari pihak ke III.
- (4) Menyelenggarakan administrasi lengkap yang berkenaan dengan transaksi keuangan dan administrasi penghimpunan dana.
- (5) Melakukan kegiatan-kegiatan promosi dalam bidang menghimpun dan pengelolaan dana.
- (6) Membantu Ka Kantor Kas Harian dalam pelaksanaan tugasnya.

**STRUKTUR ORGANISASI
PERUSDA BPR. BANK PASAR KLATEN**



Gambar 3.1
Struktur Organisasi
BANK PASAR KLATEN

B. Laporan Magang Kerja

1. Lokasi dan Waktu Magang Kerja

a. Lokasi Magang Kerja

Magang kerja dilaksanakan di PD. BPR Bank Pasar Klaten, Jl. Raya Jogja Solo Depan PG. Gondang Klaten.

b. Waktu Magang Kerja

Magang kerja dilaksanakan selama dua bulan mulai dari tanggal 1 Februari 2010 – 31 Maret 2010.

2. Pelaksanaan Magang Kerja

Magang kerja dimulai pukul 08.00-14.00 WIB, penulis ditempatkan khususnya di bagian teller. Namun di berbagai bagian penulis diwajibkan menguasai pekerjaan yang ada di perusahaan, misalnya saja di pagi hari penulis kepasar untuk menanyakan apakah pelanggan Bank Pasar setempat ingin menabung, mengajukan tabungan, atau kredit, sekaligus menawarkan produk Bank Pasar kepada calon pelanggan lain berkaitan dengan pemasaran. Karena Bank Pasar memiliki keunggulan dari segi pelayanan yaitu jemput bola, dimana jemput bola ini artinya bahwa pelanggan tidak perlu datang ke perusahaan untuk melakukan transaksi, namun petugas dari Bank Pasar yang mendatangi dan melayani pelanggan tersebut.

Tugas penulis sesungguhnya adalah melayani pelanggan yang datang apakah ingin menabung, mengangsur atau mengajukan kredit, disini penulis berperan menginput tabungan dan angsuran

kedalam komputer dan mengeprint pada buku pelanggan sebagai bukti telah terjadi transaksi.

C. Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap data-data yang diperoleh dari para pengguna jasa Bank Pasar Klaten, yang bertujuan untuk mengetahui dan memecahkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang dari jumlah pengguna jasa yang ada. Penentuan sampel pengguna jasa Bank Pasar ini dilakukan dengan *Purposif Sampling* yaitu pemilihan sampel yang berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang diambil berdasarkan tujuan penelitian (Singarimbun dan Effendi, 1989:169). sebelum data tersebut dianalisis, akan dijelaskan terlebih dahulu deskripsi mengenai identitas responden.

1. Deskripsi Identitas Responden

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Prosentase (%)
Laki-laki	52	52 %
Perempuan	48	48 %
Jumlah	100	100%

Sumber data: Data diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden penelitian terdiri dari laki-laki sebesar 52 % dan perempuan sebesar 48 %. Jumlah responden laki-laki dan

perempuan disini hampir seimbang namun tetap mayoritas laki-laki karena responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini adalah kepala keluarga.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Orang	Prosentase (%)
<25 tahun	5	5 %
26-35 tahun	23	23 %
36-45 tahun	30	30 %
46-55 tahun	35	35 %
>56 tahun	7	7 %
Jumlah	100	100%

Sumber data: Data diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan Tabel 3.2 dapat diketahui bahwa berdasarkan usia dari 100 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mayoritas berusia 46-55 tahun sebanyak 35 orang (35 %). Sedangkan untuk usia responden lain yang berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 30 orang (30 %), responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 23 orang (23 %), responden dengan usia >56 tahun sebanyak 7 orang (7 %), dan responden dengan usia <25 tahun sebanyak 5 orang (5 %).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 3.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Orang	Prosentase (%)
PNS	9	9 %
Pegawai	10	10 %
Pedagang	21	21 %
Buruh	16	16 %
Petani	21	21 %
Swasta	23	23 %
Jumlah	100	100 %

Sumber data: Data diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis pekerjaan dari 100 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mayoritas bekerja pada jenis pekerjaan swasta sebanyak 23 orang (23 %). Sedangkan untuk jenis pekerjaan lain jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu pekerja pedagang dan petani sebesar 21 orang (21 %), Buruh sebanyak 16 orang (16 %), pegawai sebanyak 10 orang (10 %), dan PNS sebanyak 9 orang (9 %).

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

Tabel 3.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

Jumlah Penghasilan	Jumlah Orang	Prosentase (%)
100.000-300.000	14	14 %
301.000-500.000	41	41 %
Di atas 500.000	45	45 %
Jumlah	100	100 %

Sumber data: Data diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa berdasarkan bahwa berdasarkan jumlah penghasilan dari 100 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mayoritas memiliki jumlah penghasilan di atas 500.000 sebanyak 45 orang (45 %). Sedangkan untuk jumlah penghasilan responden lain yaitu berpenghasilan 301.000-500.000 sebanyak 41 orang (41%), dan responden yang berpenghasilan 100.000-300.000 sebanyak 14 orang (14 %).

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Analisis Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur (kuesioner) yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecepatan suatu instrument dalam mengukur. Dengan demikian data-data yang valid adalah apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan (*product moment*) lebih besar dari pada nilai r_{table} ($r_{hasil} > r_{tabel}$).

Dari hasil analisis didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data $(n)=100$, maka di dapat r tabel sebesar 0.195 (Sugiyono: 2005).

1) Indikator Lawan Bicara

Tabel 3.5
Analisis Correlations

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0.736	0.195	Valid
Pertanyaan 2	0.433	0.195	Valid
Pertanyaan 3	0.736	0.195	Valid
Pertanyaan 4	0.461	0.195	Valid
Pertanyaan 5	0.461	0.195	Valid
Pertanyaan 6	0.179	0.195	Tidak Valid
Pertanyaan 7	0.549	0.195	Valid
Pertanyaan 8	0.432	0.195	Valid
Pertanyaan 9	0.722	0.195	Valid
Pertanyaan 10	0.736	0.195	Valid
Pertanyaan 11	0.313	0.195	Valid
Pertanyaan 12	0.423	0.195	Valid
Pertanyaan 13	0.366	0.195	Valid
Pertanyaan 14	0.321	0.195	Valid
Pertanyaan 15	0.677	0.195	Valid
Pertanyaan 16	0.402	0.195	Valid
Pertanyaan 17	0.360	0.195	Valid
Pertanyaan 18	0.302	0.195	Valid
Pertanyaan 19	0.506	0.195	Valid
Pertanyaan 20	0.123	0.195	Tidak Valid
Pertanyaan 21	0.389	0.195	Valid
Pertanyaan 22	-0.112	0.195	Tidak Valid
Pertanyaan 23	0.362	0.195	Valid
Pertanyaan 24	0.103	0.195	Tidak Valid
Pertanyaan 25	0.300	0.195	Valid
Pertanyaan 26	0.230	0.195	Valid
Pertanyaan 27	0.550	0.195	Valid
Pertanyaan 28	-0.59	0.195	Tidak Valid
Pertanyaan 29	0.694	0.195	Valid
Pertanyaan 30	0.361	0.195	Valid
Pertanyaan 31	0.368	0.195	Valid
Pertanyaan 32	0.117	0.195	Tidak Valid

Berdasar hasil analisis di didapat nilai korelasi untuk item 6, 20, 22, 24 28, 32 nilai kurang dari 0.195. Karena koefisien korelasi pada item 6, 20, 22, 24 28, 32 nilainya kurang dari 0.195 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut tidak berkorelasi signifikan dengan skor total dan dinyatakan tidak valid sehingga harus dikeluarkan atau diperbaiki. Sedangkan pada item-item lainnya nilainya lebih dari 0.195 dan dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

2) Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan

Tabel 3.6
Analisis Correlations

Item pertanyaan	,hitung	,tabel	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0.309	0.195	Valid
Pertanyaan 2	0.213	0.195	Valid
Pertanyaan 3	0.418	0.195	Valid
Pertanyaan 4	0.197	0.195	Valid
Pertanyaan 5	0.252	0.195	Valid
Pertanyaan 6	0.377	0.195	Valid
Pertanyaan 7	0.262	0.195	Valid
Pertanyaan 8	0.375	0.195	Valid
Pertanyaan 9	0.411	0.195	Valid
Pertanyaan 10	0.692	0.195	Valid
Pertanyaan 11	0.648	0.195	Valid

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi semua item nilainya lebih dari 0.195. Karena koefisien

korelasi semua item nilainya lebih dari 0.195. maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total dan dinyatakan instrumen tersebut valid.

b. Analisis Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama.

Pengujian Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 0.05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*. Dimana nilai koefisien reliabilitas antara 0.8 sampai 1.0 dikategorikan reliabel baik, nilai alpha 0.6 sampai 0.79 dikategorikan reliabilitas diterima dan nilai alpha kurang dari 0.6 dikategorikan kurang baik (Sekaran, 2000: 312)

1) Indikatir Lawan Bicara

Tabel 3.7
Analisis Reliability

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	kesimpulan
0.853	27	Reliabel

D

ari hasil analisis di atas didapat nilai Alpha sebesar 0.853. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0.05

dengan jumlah data (n) = 100, didapat sebesar 0.195 (Sugiyono: 2005). Karena nilainya lebih dari 0.195 , maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel dan dikategorikan dalam kategori reliabel baik.

2) Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan

Tabel 3.8
Analisis Reliability

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	kesimpulan
0.461	11	Reliabel

Dari hasil analisis di atas didapat nilai Alpha sebesar 0.461. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0.05 dengan jumlah data (n) = 100, didapat sebesar 0.195 (Sugiyono: 2005). Karena nilainya lebih dari 0.195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel dan di kategorikan dalam kategori kurang baik.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

1) Analisis Determinasi (R^2)

Analisis Determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen,

atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. Dengan catatan semakin kecil R square, semakin lemah hubungan kedua variabel.

Tabel 3.9
Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.468	.18581

a. Predictors: (Constant), Penilaian Ind. Lawan Bicara.

b. Dependen Variable: Penilaian Berdasarkan Tindakan setelah Pembicaraan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.473 atau (47.3%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sunbangan pengaruh variabel independen (Indikator Lawan Bicara) terhadap variabel dependen (Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan) sebesar 47.3%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (Indikator Lawan Bicara) mampu

menjelaskan sebesar 47.3% variasi variabel dependent (Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan). Sedangkan sisanya sebesar 52.7% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Adjusted R Square adalah nilai R Square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari R Square dan angka ini bisa memiliki nilai negatif.

Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya model regresi dalam memprediksikan nilai Y (Indikator Lawan Bicara). Dari hasil regresi di dapat nilai 0.18581 . Sebagaimana pedoman jika *standard Error of the Estimate* kurang dari standart deviasi Y, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

2) Uji Koefisien Regresi (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksikan variabel dependen atau tidak.

Tabel 3.10
ANOVA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.038	1	3.038	88.009	.000 ^a
	Residual	3.383	98	.035		
	Total	6.422	99			

a. Predictors: (Constant), Penilaian Ind. Lwn. Bcr.

b. Dependent Variable: Penilaian Brdsrkn Tndkn stlh Pmbcrn

Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 88.009 dengan tingkat signifikan 0.000. Oleh karena probabilitas (0.000) jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksikan tindakan setelah melakukan pembicaraan.

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$, df 1 (jumlah variabel-1) = 1, dan df 2 ($n-k-1$) atau $100-1-1=98$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F Tabel sebesar 3.938112 (dicari dengan MsExcel dengan cara pada cell kosong ketik =finv(0.05,1,98) lalu enter).

Di sini dapat kita lihat bahwa F hitung > F tabel ($88.009 > 3.938$), maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh secara signifikan antara Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan terhadap Indikator Lawan Bicara. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa Tindakan Setelah

Melakukan Pembicaraan berpengaruh terhadap Indikator Lawan Bicara pada Bank Pasar Klaten.

3) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Berdasarkan tabel dapat diperoleh t hitung sebesar 9.381, menentukan t tabel disini dicari pada $\alpha=5\% :2$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $100-1-1=98$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikasi= 0.025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1.984467 (dicari dengan MsExcel dengan cara pada cell kosong ketik `=tinv(0.05,98)` lalu enter).

Oleh karena nilai t hitung $>$ t tabel ($9.381 > 1.984$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara Indikator Lawan Bicara dengan Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan berpengaruh positif terhadap Indikator Lawan Bicara pada Bank Pasar Klaten.

Tabel 3.11
Tabel Coefficients

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.851	.342		2.484	.015
Penilaian Ind. Lwn. Bcr.	.807	.086	.688	9.381	.000

a. Dependent Variable: Penilaian Brdsrkn Tndkn stlh Pmbcrn

Persamaan regresinya adalah:

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 0,851 + 0,807X$$

Angka-angka tersebut dapat diartikan, sebagai berikut:

1. Y = Tindakan Setelah Pembicaraan
2. X = Indikator Lawan Bicara
3. Konstanta sebesar 0.851; artinya jika faktor dari indikator lawan bicara (X) nilainya adalah 0, maka tindakan setelah pembicaraan tersebut (Y') nilainya positif yaitu sebesar 0.851.
4. Koefisien regresi faktor dari indikator lawan bicara (X) sebesar 0.807; artinya jika faktor dari indikator lawan bicara mempengaruhi penggunaan jasa di Bank Pasar mengalami peningkatan 1 per Indikator Lawan Bicara maka tindakan setelah melakukan pembicaraan dalam penggunaan jasa Bank Pasar tersebut meningkat 0.807.

Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara faktor dari indikator lawan bicara dengan tindakan setelah melakukan pembicaraan tersebut, semakin tinggi faktor dari indikator lawan bicara maka semakin meningkat tindakan setelah melakukan pembicaraan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

Dari persamaan tabel t pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel ($9.381 > 1.984$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara Indikator Lawan Bicara dengan Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan berpengaruh positif terhadap Indikator Lawan Bicara pada Bank Pasar Klaten.

Dari kesimpulan di atas dapat di ketahui bahwa masyarakat klaten terutama pengguna jasa Bank Pasar dalam perilaku pemakaian jasanya sangat di pengaruhi oleh Indikator lawan bicara sebagai pemberi informasi dan akan melakukan pemakaian jasa di Bank Pasar sebagai wujud dari tindakan setelah melakukan pembicaraan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran yang kiranya bermanfaat bagi perusahaan yaitu :

Hendaknya perusahaan lebih meningkatkan semua hal yang dapat mempengaruhi terbentuknya *Word of Mouth* (misalny saja pelayanan yang baik, bunga yang ditawarkan menarik, prosedur peminjaman mudah) dan menarik minat pelanggan menggunakan jasa Bank Pasar. Karena apabila pelanggan puas dengan semua hal tersebut maka dengan sendirinya *Word of Mouth* (Gethok Tular) akan terbentuk di benak pelanggan, sehingga mereka akan melakukan pembelian ulang bahkan merefrensikan produk Bank Pasar kepada calon pelanggan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Ronald R., dan C. William Emory. 1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid I. Erlangga: Jakarta.
- Djarwanto, PS. 2000. *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis penulisan Skripsi*. Liberty: Yogyakarta
- Freddy Rangkuti. 2001. *Marketing Plan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Indriyantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian)*. Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing*. Liberty: Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan dan pengendalian)*. Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. 2006. *Marketing Management*. International Edition. Prentice Hall: New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods For Business: A skill- Building Approach*. John Wiley & Sons, INC: New York.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3 ES: Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikkan Pangsa Pasar)*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Swasta DH, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Swasta DH, Basu. 1996. *Azas-Azas Marketing*. Liberty: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.

Yamit, Yulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia: Yogyakarta.

LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Margarita Ratna Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : F. 3207055
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Tempat, Tgl. Lahir : Klaten, 11 November 1988
Alamat rumah/Telp : Jl. Nusa Indah 02/01 Klaten, 085741944442
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Word of Mouth (Gethok Tular) Berdasar Indikator Lawan Bicara Terhadap Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan Tersebut di Bank Pasar Klaten
Pembimbing : Catur Sugiarto, SE

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya susun merupakan hasil karya murni saya sendiri.
2. Apabila ternyata di kemudian hari diketahui bahwa Tugas Akhir yang saya susun tersebut merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka bersedia menerima sanksi berupa :
 - a. Sebelum dinyatakan LULUS:
Menyusun ulang Tugas Akhir dan diuji kembali.
 - b. Setelah dinyatakan LULUS:
Pencabutan gelar dan penarikan ijazah kesarjanaan yang telah diperoleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Juli 2010
Yang menyatakan,



Margarita Ratna Wulandari
NIM : F.3207055



PD. BPR

**BANK PASAR
KLATEN**

Jl. Veteran No. 140 Telp. (0272) 322161 (Hunting), Fax. (0272) - 321531 KLATEN 574

SURAT KETERANGAN MAGANG

Nomor : PD BPR BP/ 01.1/ 20 / VI / 2010

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Klaten dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : MARGARETA RATNA. W
NIM : F3207055
Universitas : Universitas Sebelas Maret Surakarta
Fak / Jurusan : DIII MANAJEMEN PEMASARAN
Keterangan : Telah melaksanakan Magang di Perusda BPR Bank
: Pasar Kabupaten Klaten Kantor Kas Harian
Kraguman.

Dilaksanakan tanggal : 01 Februari s/d 31 Maret 2010

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya bagi yang berkepentingan.

Klaten, 14 Juni 2010

**PERUSDA BPR BANK PASAR
KABUPATEN KLATEN**



[Signature]
Eny Roosmawati, SH
Kabag. Umum

BIODATA RESPONDEN

NAMA :

ALAMAT :

JENIS KELAMIN : ☐ Pria ☐ Wanita

USIA : ☐ < 25 tahun
☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun
☐ 46-55 tahun
☐ > 56 tahun

PEKERJAAN : ☐ PNS ☐ Buruh
☐ Pegawai ☐ Petani
☐ Pedagang ☐ Swata

PENGHASILAN : ☐ Rp 100.000 – Rp 300.000
☐ Rp 301.000 – Rp 500.000
☐ Di atas Rp 500.000

LEMBAR KUISIONER

PENILAIAN INDIKATOR LAWAN BICARA

Petunjuk Cara Pengisian :

1. Jawablah pertanyaan di bawah ini yang berkaitan dengan seberapa besar Anda menyetujui pernyataan orang yang telah memberikan informasi kepada anda mengenai berbagai produk dan keunggulan Bank Pasar Klaten.
2. Jawaban tidak menunjukkan hal yang benar/salah walaupun demikian jawaban Bapak/Ibu diharapkan bersifat Objektif.
3. Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberi tanda chek (V) pada jawaban yang anda pilih dengan criteria sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan meminta saran mengenai Produk Bank Pasar dari orang tersebut					
2.	Orang tersebut adalah seorang yang ahli mengenai Produk Bank Pasar					
3.	Saya mempercayai orang tersebut					
4.	Saya percaya orang tersebut baik					
5.	Saya percaya orang tersebut tulus					
6.	Saya percaya orang tersebut tidak akan mencoba untuk membohongi saya					
7.	Saya memiliki keyakinan akan kemampuan orang tersebut					
8.	Saya percaya saya dapat bergantung pada orang tersebut untuk baik kepada saya					
9.	Saya percaya orang tersebut dapat diandalkan					

10.	Saya percaya orang tersebut memiliki integritas					
11.	Orang tersebut bersahabat					
12.	Orang tersebut mudah disukai					
13.	Orang tersebut hangat					
14.	Orang tersebut mudah dihampiri/ didekati					
15.	Saya akan bertanya kepada orang tersebut untuk mendapatkan saran					
16.	Jika belum, saya ingin berteman dengan orang tersebut					
17.	Jika sudah, saya senang berteman dengan orang tersebut					
18.	Orang tersebut menarik secara fisik					
19.	Karakter orang tersebut serupa/mirip dengan saya					
20.	Orang tersebut menyenangkan					
21.	Orang tersebut telah memberi tahu saya kebenaran					
22.	Orang tersebut adalah pembohong					

23.	Orang tersebut mempunyai kehormatan yang tinggi					
24.	Orang tersebut tidak etis					
25.	Orang tersebut jujur					
26.	Orang tersebut tidak dapat dipercaya					
27.	Saya mempercayai apa yang dikatakan oleh orang tersebut					
28.	Orang tersebut subjektif					
29.	Orang tersebut objektif					
30.	Orang tersebut memiliki niat yang baik dalam memberi tahu saya informasi ini					
31.	Orang tersebut tidak menyembunyikan sesuatu dari saya					
32.	Orang tersebut memiliki niat yang buruk terhadap saya					

LEMBAR KUISIONER

PENILAIAN BERDASARKAN TINDAKAN SETELAH MELAKUKAN PEMBICARAAN

Petunjuk Cara Pengisian :

1. Jawablah pertanyaan di bawah ini yang berkaitan dengan tindakan apa yang Anda lakukan setelah melakukan pembicaraan dengan orang yang telah memberikan informasi kepada anda mengenai berbagai produk dan keunggulan Bank Pasar Klaten.
2. Jawaban tidak menunjukkan hal yang benar/salah walaupun demikian jawaban Bapak/Ibu diharapkan bersifat Objektif.
3. Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberi tanda cek (V) pada jawaban yang anda pilih dengan criteria sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya telah melakukan tindak lanjut setelah percakapan tersebut					
2.	Saya sering mencari lebih banyak informasi mengenai Produk Bank Pasar setelah percakapan tersebut					
3.	Saya tidak akan mencari lebih banyak informasi mengenai Produk Bank Pasar setelah percakapan tersebut					
4.	Saya telah mencoba Produk Bank Pasar setelah percakapan tersebut					
5.	Saya sering mencoba Produk Bank Pasar					
6.	Saya tidak akan mencoba Produk Bank Pasar					
7.	Saya menjadi anggota komunitas pengguna Produk Bank Pasar, setelah percakapan tersebut					
8.	Saya tidak mungkin akan menjadi anggota komunitas Produk Bank Pasar					

9.	Saya telah menyampaikan pesan yang sama (tidak menambahkan atau mengurangi) kepada orang lain					
10.	Saya telah memodifikasi (menambahkan atau mengurangi isi) pesan tersebut sebelum menyampaikannya kepada orang lain					
11.	Saya telah menyampaikan pesan yang telah dimodifikasi tersebut kepada orang lain					

Tabel Validitas Indikator Lawan Bicara

Correlations

		ITEM_TOT
ITEM1	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM2	Pearson Correlation	.433**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM3	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM4	Pearson Correlation	.461**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM5	Pearson Correlation	.461**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM6	Pearson Correlation	.179
	Sig. (2-tailed)	.074
ITEM7	Pearson Correlation	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM8	Pearson Correlation	.432**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM9	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM10	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM11	Pearson Correlation	.313**
	Sig. (2-tailed)	.002
ITEM12	Pearson Correlation	.423**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM13	Pearson Correlation	.366**
	Sig. (2-tailed)	.000

ITEM14	Pearson Correlation	.321**
	Sig. (2-tailed)	.001
ITEM15	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM16	Pearson Correlation	.402**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM17	Pearson Correlation	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM18	Pearson Correlation	.302**
	Sig. (2-tailed)	.002
ITEM19	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM20	Pearson Correlation	.123
	Sig. (2-tailed)	.222
ITEM21	Pearson Correlation	.389**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM22	Pearson Correlation	-.112
	Sig. (2-tailed)	.267
ITEM23	Pearson Correlation	.362**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM24	Pearson Correlation	.103
	Sig. (2-tailed)	.307
ITEM25	Pearson Correlation	.300**
	Sig. (2-tailed)	.002
ITEM26	Pearson Correlation	.230*
	Sig. (2-tailed)	.022
ITEM27	Pearson Correlation	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM28	Pearson Correlation	-.059
	Sig. (2-tailed)	.558
ITEM29	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000

ITEM30	Pearson Correlation	.361**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM31	Pearson Correlation	.368**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM32	Pearson Correlation	.117
	Sig. (2-tailed)	.246
ITEM_TOT	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Listwise N=100

Tabel Reliabilitas Indikator Lawan Bicara

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	91.7
	Excluded ^a	9	8.3
	Total	109	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	27

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM1	4.43	.498	100
ITEM2	4.29	.686	100
ITEM3	4.43	.498	100
ITEM4	4.56	.556	100
ITEM5	4.40	.569	100
ITEM6	4.51	.522	100
ITEM7	4.00	.550	100
ITEM8	4.57	.590	100
ITEM9	4.40	.532	100
ITEM10	4.40	.532	100
ITEM11	4.32	.584	100
ITEM12	4.23	.633	100
ITEM13	3.99	.703	100

ITEM14	4.34	.517	100
ITEM15	4.39	.490	100
ITEM16	4.45	.609	100
ITEM17	4.53	.627	100
ITEM18	4.24	.698	100
ITEM19	4.35	.557	100
ITEM21	4.49	.559	100
ITEM23	4.48	.522	100
ITEM25	4.35	.479	100
ITEM26	1.51	.502	100
ITEM27	4.05	.592	100
ITEM29	4.46	.501	100
ITEM30	4.33	.473	100
ITEM31	4.30	.482	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	110.37	42.963	.703	.840
ITEM2	110.51	43.788	.390	.849
ITEM3	110.37	42.963	.703	.840
ITEM4	110.24	44.386	.418	.848
ITEM5	110.40	44.242	.427	.847
ITEM6	110.29	46.774	.105	.857
ITEM7	110.80	43.818	.505	.845
ITEM8	110.23	44.462	.379	.849
ITEM9	110.40	42.788	.679	.840
ITEM10	110.40	42.626	.704	.839
ITEM11	110.48	45.747	.216	.854
ITEM12	110.57	44.450	.349	.850
ITEM13	110.81	44.782	.268	.854
ITEM14	110.46	45.584	.279	.852
ITEM15	110.41	43.497	.628	.842
ITEM16	110.35	44.735	.330	.851

ITEM17	110.27	45.108	.273	.853
ITEM18	110.56	45.441	.199	.856
ITEM19	110.45	44.290	.431	.847
ITEM21	110.31	44.863	.350	.850
ITEM23	110.32	45.149	.339	.850
ITEM25	110.45	46.149	.218	.853
ITEM26	113.29	46.592	.139	.855
ITEM27	110.75	43.624	.489	.845
ITEM29	110.34	43.217	.658	.841
ITEM30	110.47	45.767	.283	.851
ITEM31	110.50	45.667	.292	.851

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114.80	47.798	6.914	27

Tabel Validitas Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan

Correlations

		ITEM_TOT
ITEM_1	Pearson Correlation	.309**
	Sig. (2-tailed)	.002
ITEM_2	Pearson Correlation	.213*
	Sig. (2-tailed)	.033
ITEM_3	Pearson Correlation	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM_4	Pearson Correlation	.197*
	Sig. (2-tailed)	.050
ITEM_5	Pearson Correlation	.252*
	Sig. (2-tailed)	.011
ITEM_6	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM_7	Pearson Correlation	.262**
	Sig. (2-tailed)	.008
ITEM_8	Pearson Correlation	.375**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM_9	Pearson Correlation	.411**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM_10	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM_11	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
ITEM_TOT	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	

Tabel Reliabilitas Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.461	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_1	4.60	.550	100
ITEM_2	4.57	.517	100
ITEM_3	4.42	.684	100
ITEM_4	4.71	.456	100
ITEM_5	4.58	.554	100
ITEM_6	2.01	.718	100
ITEM_7	4.49	.577	100
ITEM_8	1.91	.683	100
ITEM_9	4.44	.770	100
ITEM_10	4.50	.759	100
ITEM_11	4.47	.822	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	40.10	7.444	.121	.453
ITEM_2	40.13	7.751	.032	.474
ITEM_3	40.28	6.951	.192	.433
ITEM_4	39.99	7.808	.037	.470
ITEM_5	40.12	7.622	.060	.469
ITEM_6	42.69	7.085	.134	.453
ITEM_7	40.21	7.582	.062	.469
ITEM_8	42.79	7.117	.145	.448
ITEM_9	40.26	6.901	.153	.448
ITEM_10	40.20	5.697	.508	.304
ITEM_11	40.23	5.755	.426	.332

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
44.70	8.111	2.848	11

Tabel Regresi Linier Sederhana

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn	4.0582	.25469	100
Penilaian Ind. Lwn. Bcr.	3.9741	.21705	100

Correlations

		PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn	Penilaian Ind. Lwn. Bcr.
Pearson Correlation	PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn	1.000	.688
	Penilaian Ind. Lwn. Bcr.	.688	1.000
Sig. (1-tailed)	PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn	.	.000
	Penilaian Ind. Lwn. Bcr.	.000	.
N	PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn	100	100
	Penilaian Ind. Lwn. Bcr.	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penilaian Ind. Lwn. Bcr. ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.468	.18581

a. Predictors: (Constant), Penilaian Ind. Lwn. Bcr.

b. Dependent Variable: PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.038	1	3.038	88.009	.000 ^a
	Residual	3.383	98	.035		
	Total	6.422	99			

a. Predictors: (Constant), Penilaian Ind. Lwn. Bcr.

b. Dependent Variable: PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.851	.342		2.484	.014
	Penilaian Ind. Lwn. Bcr.	.807	.086	.688	9.381	.000

a. Dependent Variable: PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn

CasewiseDiagnostics^a

Case Number	Std. Residual	PenilaianBrdsrknT ndknstlhPmbcrn	Predicted Value	Residual
1	.199	4.09	4.0539	.03702
2	.335	4.09	4.0287	.06224
3	.717	4.36	4.2305	.13318
4	-.047	3.82	3.8269	-.00871
5	.307	3.91	3.8521	.05698
6	.225	3.82	3.7764	.04174
7	-.318	3.82	3.8773	-.05915
8	-.454	3.82	3.9026	-.08438
9	-.236	3.91	3.9530	-.04391
10	1.014	4.09	3.9026	.18835
11	.092	4.27	4.2557	.01705
12	.499	4.27	4.1800	.09272
13	-.236	3.91	3.9530	-.04391
14	-.672	3.73	3.8521	-.12484
15	-.482	3.64	3.7260	-.08964
16	.092	4.27	4.2557	.01705
17	.174	4.36	4.3313	.03229
18	-.290	4.00	4.0539	-.05389
19	-3.876	3.64	4.3566	-.72020
20	-1.597	3.45	3.7512	-.29668
21	-5.562	3.27	4.3061	-1.03339
22	.225	3.82	3.7764	.04174
23	.145	4.18	4.1548	.02703
24	-.482	3.64	3.7260	-.08964
25	.499	4.27	4.1800	.09272
26	.007	3.73	3.7260	.00127
27	-.454	3.82	3.9026	-.08438
28	-.482	3.64	3.7260	-.08964
29	1.421	4.09	3.8269	.26402
30	.281	4.18	4.1296	.05226
31	.281	4.18	4.1296	.05226
32	.145	4.18	4.1548	.02703

33	.228	4.27	4.2305	.04228
34	.092	4.27	4.2557	.01705
35	-.154	4.00	4.0287	-.02867
36	.471	4.09	4.0034	.08746
37	-.372	3.91	3.9782	-.06914
38	.581	4.36	4.2557	.10796
39	.307	3.91	3.8521	.05698
40	1.260	4.36	4.1296	.23407
41	.471	4.09	4.0034	.08746
42	.363	4.27	4.2052	.06750
43	-.454	3.82	3.9026	-.08438
44	-.400	3.73	3.8017	-.07440
45	.171	3.91	3.8773	.03175
46	.524	4.00	3.9026	.09744
47	.445	4.36	4.2809	.08274
48	.228	4.27	4.2305	.04228
49	.445	4.36	4.2809	.08274
50	-.290	4.00	4.0539	-.05389
51	-.126	4.18	4.2052	-.02341
52	.228	4.27	4.2305	.04228
53	.499	4.27	4.1800	.09272
54	-.101	3.91	3.9278	-.01869
55	-.154	4.00	4.0287	-.02867
56	.853	4.36	4.2052	.15841
57	-.808	3.73	3.8773	-.15006
58	.553	4.18	4.0791	.10270
59	.092	4.27	4.2557	.01705
60	.281	4.18	4.1296	.05226
61	-.019	4.00	4.0034	-.00345
62	.499	4.27	4.1800	.09272
63	.281	4.18	4.1296	.05226
64	1.152	4.55	4.3313	.21411
65	-.318	3.82	3.8773	-.05915
66	.063	4.09	4.0791	.01179
67	.117	4.00	3.9782	.02177

68	.310	4.36	4.3061	.05752
69	-.154	4.00	4.0287	-.02867
70	.499	4.27	4.1800	.09272
71	.742	4.09	3.9530	.13791
72	.038	4.36	4.3566	.00707
73	-.290	4.00	4.0539	-.05389
74	.063	4.09	4.0791	.01179
75	-.318	3.82	3.8773	-.05915
76	.063	4.09	4.0791	.01179
77	-.236	3.91	3.9530	-.04391
78	-.072	4.09	4.1043	-.01343
79	-.454	3.82	3.9026	-.08438
80	.417	4.18	4.1043	.07748
81	.742	4.09	3.9530	.13791
82	.199	4.09	4.0539	.03702
83	.392	4.45	4.3818	.07276
84	.038	4.36	4.3566	.00707
85	.960	4.18	4.0034	.17837
86	.117	4.00	3.9782	.02177
87	1.152	4.55	4.3313	.21411
88	.228	4.27	4.2305	.04228
89	.663	4.45	4.3313	.12320
90	-5.290	3.27	4.2557	-.98295
91	-.101	3.91	3.9278	-.01869
92	-.183	3.82	3.8521	-.03393
93	.117	4.00	3.9782	.02177
94	.253	4.00	3.9530	.04700
95	-.183	3.82	3.8521	-.03393
96	-.019	4.00	4.0034	-.00345
97	-.290	4.00	4.0539	-.05389
98	.853	4.36	4.2052	.15841
99	.988	4.36	4.1800	.18363
100	.281	4.18	4.1296	.05226

a. Dependent Variable: PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.7260	4.3818	4.0582	.17519	100
Std. Predicted Value	-1.896	1.847	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.019	.040	.026	.006	100
Adjusted Predicted Value	3.7259	4.3860	4.0586	.17532	100
Residual	-1.03339	.26402	.00000	.18487	100
Std. Residual	-5.562	1.421	.000	.995	100
Stud. Residual	-5.648	1.441	-.001	1.009	100
Deleted Residual	-1.06561	.27151	-.00041	.19017	100
Stud. Deleted Residual	-6.841	1.449	-.026	1.145	100
Mahal. Distance	.001	3.595	.990	1.003	100
Cook's Distance	.000	.497	.014	.067	100
Centered Leverage Value	.000	.036	.010	.010	100

a. Dependent Variable: PenilaianBrdsrknTndknstlhPmbcrn

Skor Item Pertanyaan Tindakan Setelah Melakukan Pembicaraan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
1	5	5	4	5	5	1	5	2	5	4	4	45
2	5	5	5	4	5	2	4	1	4	5	5	45
3	5	5	5	5	5	2	5	2	4	5	5	48
4	4	5	4	4	4	2	4	1	4	5	5	42
5	4	5	3	5	5	2	4	1	5	5	5	44
6	5	5	4	4	5	3	5	2	3	3	3	42
7	4	4	3	5	4	1	5	2	4	5	5	42
8	5	4	3	4	4	2	4	2	5	4	5	42
9	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	43
10	5	5	5	5	5	2	4	1	5	4	4	45
11	5	5	5	4	5	3	4	2	5	5	5	48
12	5	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	48
13	4	4	5	5	4	2	4	2	5	4	4	43
14	4	4	4	5	4	2	3	1	4	5	5	41
15	5	5	5	5	5	1	4	2	5	1	2	40
16	5	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	47
17	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	49
18	4	4	5	5	4	2	4	2	5	4	5	44
19	5	5	3	4	5	2	5	2	3	3	3	40
20	4	5	3	5	4	2	5	1	5	2	2	38
21	4	5	5	4	4	1	4	2	4	2	1	36
22	5	5	5	4	5	2	5	2	3	3	3	42
23	4	4	5	5	5	3	5	2	4	5	4	46
24	4	4	4	5	3	3	4	2	4	4	3	40
25	4	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	48
26	5	4	4	5	5	2	4	2	4	4	2	41
27	4	4	5	5	5	1	4	2	4	4	4	42
28	4	4	4	5	4	1	5	2	2	4	5	40
29	5	5	5	5	5	2	4	2	2	5	5	45
30	4	4	5	5	5	1	5	2	5	5	5	46
31	5	4	4	5	4	2	5	3	5	4	5	46
32	5	5	5	4	5	2	4	2	5	5	4	46
33	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	47
34	4	4	5	5	4	2	5	3	5	5	5	47
35	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	44
36	3	5	4	5	5	2	5	1	5	5	5	45
37	5	4	4	5	4	1	5	2	5	4	4	43
38	4	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	48
39	5	5	5	4	5	2	4	1	4	4	4	43
40	5	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	48
41	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	4	45
42	5	4	4	5	5	3	4	2	5	5	5	47
43	5	4	4	5	5	1	3	2	4	4	5	42
44	4	4	4	5	5	1	3	1	4	5	5	41
45	5	5	5	5	5	1	4	2	2	4	5	43
46	5	5	5	5	4	1	4	2	5	4	4	44
47	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	48
48	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	47
49	5	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	48
50	4	4	4	5	5	3	4	1	5	4	5	44
51	5	5	5	4	5	1	5	2	5	5	5	47
52	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	47

53	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4
54	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4
55	5	4	4	5	5	2	5	1	5	4	4	4
56	5	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	4
57	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
58	4	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	4
59	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4
60	5	5	5	4	5	2	4	2	5	4	5	4
61	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4
62	5	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	4
63	5	4	4	5	4	2	5	2	5	5	5	4
64	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5
65	5	4	4	5	5	1	4	1	5	4	4	4
66	5	5	5	5	4	1	4	2	4	5	5	4
67	5	4	3	4	5	2	5	1	5	5	5	4
68	4	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	4
69	4	5	5	5	5	1	5	1	5	4	4	4
70	5	5	5	4	5	2	4	2	5	5	5	4
71	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4
72	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4
73	5	5	4	5	5	1	5	1	5	4	4	4
74	5	5	4	4	5	1	5	2	4	5	5	4
75	5	5	4	4	4	1	4	1	4	5	5	4
76	5	5	3	4	5	1	5	2	5	5	5	4
77	4	4	5	5	4	1	5	1	5	4	5	4
78	4	4	4	5	5	1	5	2	5	5	5	4
79	5	4	4	4	4	2	5	1	5	4	4	4
80	5	5	5	4	4	2	5	2	4	5	5	4
81	5	5	4	5	5	1	5	2	5	4	4	4
82	5	5	5	4	5	2	4	1	4	5	5	4
83	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4
84	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4
85	4	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	4
86	5	4	3	4	5	2	5	1	5	5	5	4
87	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5
88	4	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4
90	4	5	3	4	4	2	4	1	3	3	3	3
91	4	4	5	4	5	2	5	1	5	4	4	4
92	5	4	4	5	5	2	4	1	4	4	4	4
93	5	4	3	4	5	2	5	1	5	5	5	4
94	4	5	4	5	5	2	4	2	4	4	5	4
95	4	5	4	5	4	1	5	1	4	5	4	4
96	5	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	2	4	2	2	5	4	4
98	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	4	4
99	5	5	5	4	5	2	5	2	5	5	5	4
100	5	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	4

